

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير
فرع: علوم التسيير
تخصص: تسيير عمومي



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي
إعداد الطالب:
- حواسي سمير

تحت عنوان:

تحسين الخدمة العمومية في ظل
التوجه نحو الإدارة الإلكترونية
* دراسة حالة بلدية حمام الضلعة *

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. قروش عيسى
مشرفا و مقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. عيشاوي علي
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. مهدي نزيه

السنة الجامعية : 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير .

حمد لله وفقنا لهذا حمدا كثيرا كما يليق بجلال وجهه
وعظيم سلطانه ومداد كلماته نتقدم بجزيل الشكر وخالص
التقدير الى الأستاذة المشرف "عشاوي علي" الذي لم
يدخر جهدا في توجيهي ، ونشكر كل من ساهم في
انجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد ، ونخص بالذكر
طلبة قسم التسيير ، نتقدم بتشكراتنا متمنين أن يكون هذا
العمل المتواضع شمعة تنير درب الأجيال .



إهداء

الحمد لله ومهما حمدناه فلن نستوفي حمده والصلاة والسلام على السيد الخلق الله محمد بن عبد الله.

الى من يشتهي اللسان نطقها ***** وتروق العين لوحشتها

وتخشع الأحاسيس لذكرها ***** وترتجف الكبد كلما ابتعد عنها

الى حبيبة الروح أمي التي ايقضت في خاطري بذرة الحب والحنان وزرعت في نفسي حب المغامرة والاطلاع ودراسة
صاحبة الحس المرهف والقلب الحنون والظاهر اسأل الله أن يطول عمرها ويزقها زيارة الكعبة المشرفة.

من ذا دون الجفون رعاني ***** شقى دجى الليل وما دعاني

ينبع الحنان زهر الروض مدرستي ***** أعظم بنعمة الله بعد أيماي

اليك أنت يا أبي أدعو الله أن يتغمد روحك الطاهرة وتكون من أصحاب الفردوس الأعلى

والى امي الحبيبة التي وقفت معي منذ طفولتي و بداية حياتي الدراسية سواء بالنصح او الدعاء

ولن أنسى البرعمان " نسمة و عبد الجبار " والى جميع الأهل والأقارب ولن أنسى من جمعتني بهم الأقدار،
وعاشروني في أحسن اللحظات وعرفت معهم معنى الصداقة و الأخوة و المحبة: زوجتي العزيزة (ب، ر)، حمزة،
هدى، صابرة. عمرة.

سمير .

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر
03	مقدمة
07	تمهيد
	الفصل الاول: الاطار المفاهيمي للخدمة العمومية والإدارة الالكترونية
08	المبحث الاول: مفاهيم اساسية حول الخدمة العمومية
08	المطلب الاول: تعريف الخدمة العمومية وانواعها
08	الفرع الاول: تعريف الخدمة العمومية
10	الفرع الثاني: انواع الخدمة العمومية
11	المطلب الثاني: خصائص الخدمة العمومية ومبادئها
11	الفرع الاول: خصائص الخدمة العمومية
12	الفرع الثاني: مبادئ الخدمة العمومية
13	المبحث الثاني: المفاهيم الاساسية للإدارة الالكترونية
13	المطلب الاول: مفهوم الإدارة الالكترونية
14	الفرع الاول: تعريف الإدارة الالكترونية
16	الفرع الثاني: مبادئ الإدارة الالكترونية واهدافها ومراحلها
20	الفرع الثالث: عناصر الإدارة الالكترونية وخصائصها
24	المطلب الثاني: مزايا وعيوب الإدارة الالكترونية ومعوقات تطبيقها
25	الفرع الاول: مزايا الإدارة الالكترونية

25	الفرع الثاني: عيوب الإدارة الالكترونية
26	الفرع الثالث: معوقات الإدارة الالكترونية
	الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية - بلدية حمام الضلعة نموذجا
30	المبحث الاول: دراسة حالة بلدية حمام الضلعة
30	المطلب الاول: تقديم بلدية حمام الضلعة وهيكلها التنظيمي
30	الفرع الاول: تقديم بلدية حمام الضلعة
32	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي
36	المطلب الثاني: الخدمات الالكترونية في بلدية حمام الضلعة
47	المطلب الثالث: مكاتب المصلحة الالكترونية ودور الموظفين المكلفين بالشباك الالكتروني
47	الفرع الاول: مكاتب المصلحة الالكترونية
52	الفرع الثاني: دور الموظفين المكلفين بالشباك الالكتروني
55	المبحث الثاني: تحليل الاستبيان الخاص بموظفي البلدية والمواطنين
55	المطلب الاول: تحليل الاستبيان الأول الخاص بموظفي البلدية
61	المطلب الثاني: تحليل الاستبيان الثاني الخاص بالمواطنين
73	خلاصة الفصل الثاني
75	الخاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان
56	جدول رقم (1.2): يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بعدد الموظفين في مصلحة اليومتري.
57	الجدول رقم (2.2): يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق ببرامج التدريب في مجال الإدارة الالكترونية.
58	الجدول رقم (3.2): يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بالبطاقة الأسهل من الناحية العلمية والتقنية.
58	الجدول رقم (4.2): يمثل إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بمعايير بطاقة التعريف البيومترية.
59	الجدول رقم (5.2): يمثل إجابات عينة الدراسة حول العوائق التي تواجه الموظفين أثناء إعداد بطاقة التعريف البيومترية.
60	الجدول رقم (6.2): يمثل إجابات عينة الدراسة حول إن كان يتلقون شكاوي من المواطنين الذين يطلبون البطاقة.
60	الجدول رقم (7.2): يمثل إجابات عينة الدراسة حول بعض التطلعات والإجراءات التي يراها مناسبة لإصلاح المصلحة مستقبلا .
61	الجدول (8.2): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب نوع الجنس .
62	الجدول (9.2): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن
62	الجدول رقم(10.2): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي
63	الجدول رقم (11.2): يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق برأي المواطنين حول الوثيقة الأفضل التقليدية أم البيومترية.
63	الجدول رقم(12.2): يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق برأي المواطن حول شكل بطاقة التعريف البيومترية.

64	الجدول (13.2): رقم يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة حول السؤال المتعلق بان كانت هناك أخطاء في بطاقة التعريف البيومترية.
64	الجدول رقم (14.2): يمثل إجابات عينة الدراسة على السؤال المتمثل في بماذا ساهمت الإدارة الالكترونية؟
65	الجدول (15.2): يمثل إجابات عينة الدراسة حول الانتقال إلى الإدارة الالكترونية جاء نتيجة فشل الإدارة التقليدية
65	الجدول رقم (16.2): يمثل إجابات عينة المبحوثين حول السؤال: كيف يقيمون جودة الخدمة في مصلحة البيومتري في بلدية حمام الضلعة
66	الجدول رقم (17.2): يمثل إجابات عينة البحث حول الجوانب التي تراها ضرورية لتحسين باقة التعريف البيومترية.
66	الجدول (18.2): يمثل إجابات عينة الدراسة حول السؤال المتعلق حول مدى رضا المواطنين في الخدمات المقدمة في مصلحة البيومتري ببلدية حمام الضلعة.
67	الجدول رقم (19.2): يمثل نسبة إجابات عينة الدراسة حول دفع ثمن بطاقة التعريف البيومترية.
67	الجدول رقم (20.2): يمثل نسبة إجابات عينة الدراسة المتعلق الوقت المستغرق لكي يرسلوا لك رسالة لاستلام البطاقة؟
68	الجدول رقم (21.2): يمثل نسبة إجابات عينة البحث على السؤال حول المشاكل التي تعترضك لطلب بطاقة التعريف البيومترية .
69	الجدول رقم (22.2): يمثل نسبة إجابات عينة البحث على السؤال حول تدرج العنوان الشخصي في بطاقة التعريف البيومترية.
70	جدول رقم (23.2): لإحصائيات سنة 2021 حسب الأشهر
71	جدول رقم (24.2): الإحصائيات لسنة 2021 إلى غاية شهر أوت.

المقدمة العامة

مقدمة

إن تطور العصر الحالي بسرعة في العقود الأخيرة ثورة هائلة في جميع المجالات العلمية والتكنولوجية التي أحدثت تغييرا في الحياة اليومية للإنسان، وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية هذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين، بذلك تم إدخال برمجة المعلومات داخل نسق الإدارة، فقد أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات أحد الركائز المهمة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، وبالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر على السرعة والتفاعل وتحسين العلاقة بين المواطن والإدارة، إضافة الى كونها تتوجه نحو العالمية وتشجع على تبني نظم الخدمات الالكترونية التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية، والنهوض بخدماتها العامة التي تتوقف على النظر فيما تم تحقيقه من استعداد ومن واقع الجاهزية نحو تطبيق مستوى الفاعلية في الانجازات، ومن هنا تنطلق هذه الدراسة لتقديم الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة الالكترونية، وذلك بدراسة حالة بلدية حمام الضلعة.

1- إشكالية الدراسة:

الإدارة الالكترونية كمدخل إداري معاصر، يهدف الى تخفيض النفقات المادية وترشيد العمل الإداري بالشكل الذي يضمن تقديم أفضل الخدمات للمواطنين بالشكل والوقت الذي يرغبونه وفي المكان الذي يتواجد فيه، وهنا نطرح الإشكالية التالية:

كيف تساعد الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية ؟

وهنا نطرح عدة تساؤلات فرعية منها:

- 1- ما هي الإدارة الالكترونية ؟ وما هي متطلبات تطبيقها ؟
- 2- ما هي الخدمات العمومية التي تقدمها ؟
- 3- ما هو مستوى التطور الخدماتي في المؤسسة العامة من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية؟

2- فرضيات الدراسة:

نعتمد عدة فرضيات منها:

1- تساهم الإدارة الالكترونية في تنمية وتطوير المؤسسات العمومية والقضاء على الأساليب التقليدية.

2- الإدارة الالكترونية هي إدخال تكنولوجيا المعلومات داخل مؤسسات الدولة، حيث يتطلب تطبيقها استقطاب أفضل الخبرات وتوفير الجو المناسب وتغيير الهيكل التنظيمي

3- يرتبط مستوى تقديم الخدمة في المؤسسات العامة بمدى قدرتها على تطبيق الإدارة الالكترونية وقيامها بتعديلات تمس جوانب جودة الخدمات المقدمة.

3- أهمية الدراسة:

الإدارة الالكترونية وتأثيرها على الخدمة العمومية هي أساس ترشيد الخدمات العامة وتحسينها وذلك من خلال:

- للإدارة الالكترونية دور في الحياة المعاصرة بكافة جوانبها ودور الشركات المستخدمة
- كون الإدارة الالكترونية الحل المناسب لتحقيق التنمية.
- الإدارة الالكترونية أحد أهم إستراتيجيات الإدارة الحديثة.
- كثرة مظاهر البيروقراطية والمنازعات اليومية بين المواطنين والموظفين.

4- أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة للوصول الى مجموعة من الأهداف هي:
- معرفة أهمية وفوائد الإدارة الالكترونية.
 - معرفة ما مدى وعي المدراء والعاملين في الإدارات.
 - الوقوف على أهم تحديات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في البلدية.
 - التحقق ميدانيا من بعض القضايا والمفاهيم المتعلقة بالبلدية الالكترونية.
 - التعرف على الخدمات التي تقدمها بلدية حمام الضلعة بتطبيقها للإدارة الالكترونية

- محاولة الوصول الى مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن العمل بها لتحسين الخدمات العمومية العامة.

5- أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب منها:

✓ أهمية تطور الخدمات العامة والانتقال من نمط الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية وصولا لتبني خدمة عمومية وتتمتع بتطبيقها التكنولوجيا الحديثة التي تساعدها على تقديم أجود الخدمات.

✓ موضوع الإدارة الالكترونية ذات حداثة ويتماشى مع التطور الراهن.

✓ نطمح في توفير زيادة قيمة علمية لموضوع الإدارة الالكترونية للبحث العلمي الاكاديمي

6- منهج البحث:

استخدمنا منهجين هما المنهج الوصفي وذلك من خلال الوصف الدقيق والتفصيلي لموضوع الإدارة الالكترونية من خلال سرد أهم التعاريف والخصائص الخاصة بالإدارة الالكترونية وكذلك التعريف بالخدمة العمومية وكذا بالبلدية وهيكلها التنظيمي.

أما المنهج التحليلي من خلال تحليل الموضوع والمعطيات والحصول على نتائج دقيقة بطريقة موضوعية.

7- خطة البحث:

قسمنا هذا العمل إلى فصلين خصصنا الفصل الأول إلى الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية و الإدارة الإلكترونية حيث تناولنا فيه المفاهيم الأساسية للخدمة العمومية كمبحث أول وتركنا المبحث الثاني للمفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية.

أما الفصل الثاني فتناولنا فيه تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الإلكترونية (بلدية حمام الضلعة نموذجاً) وقسمناه إلى مبحثين، تناولنا دراسة بلدية حمام الضلعة كمبحث أول وتركنا المبحث الثاني لتحليل الاستبيان الخاص بموظفي البلدية و المواطنين.

الفصل الأول :

الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية و الإدارة الإلكترونية

تمهيد:

لقد عرف العالم في العقود الأخيرة خاصة في الألفية الثالثة ثورة هائلة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية، التي أحدثت تغيير في الحياة اليومية للإنسان وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

هذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين، وبذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة.

والجانب المعلوماتي الحديث ينفرد بخصوصية متميزة عن الثروات التقنية الأخرى إذ أن رأسمالها هو العقل البشري والثورة البشرية داخل الدولة.

والجزائر من بين الدول التي عملت على تطوير وتسريع وتحسين مرد ودية في أداء الخدمات الإدارية، إذ يجعل من الإدارة ضرورة تطوير نظم المعلومات المتكاملة بما فيها التنظيم والمعالجة، ونخص بالذكر استخدام الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا البرمجيات.

وانطلاقا مما سبق، فإنه لا يمكن أن نتصور تقديم خدمات إلكترونية متاحة عبر الشبكة العالمية "الإنترنت" دون اللجوء إلى تبسيط المساطر وإدخال بعض الحركة والمرونة في إجراءاتها حيث يعتبر الآن مشروع الإدارة أو الحكومة الإلكترونية نتيجة حتمية لتفاعلات مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتبسيط المساطر وتحسين وتسهيل العلاقة مع المواطن والإدارة، هذا ما يدفعنا إلى مزج مجموعة من التساؤلات تتمحور حول الجانب النظري للموضوع سواء في ما يخص الأهمية أو التنظيم، ثم الجانب الواقعي خاصة الإدارة الإلكترونية بالجزائر.

نحاول من خلال هذا الفصل ان نتطرق الى معظم الجوانب التي لها صلة بالإدارة الإلكترونية من تعاريفها وخصائصها وكذا مميزاتها وعراقيل التي تواجه تطور الإدارة الإلكترونية في المبحث الأول أما المبحث الثاني سندرس دراسة حالة بلدية حمام الضلعة والخدمات الإلكترونية موجودة فيها.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الخدمة العمومية.

لقد حظي مصطلح الخدمة العمومية اهتمام عدد كبير من الباحثين و الدارسين في إعطاء مفهوم سليم و إدراجه بين المفاهيم الرئيسية في العلوم الإدارية، و من هذا المنطلق سنحاول اعطاء مفهوم للخدمة العمومية و الخصائص التي تتميز بها و ابراز الاهمية التي تلعبها في تحقيق النفع العام

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية و أنواعها

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية

حسب تعريف "دوجي" إن الخدمة العمومية هي: كل نشاط يقع فيه على الحكومة مسؤولية أدائه أو مراقبته لأن أداء هذا النشاط يعتبر ضروريا من أجل القيام وتطوير التعاضد الاجتماعي والذي بطبيعته لا يمكن أن يؤدي بالشكل الكامل إلا من خلال تدخل قوة الحكومة.¹ إن هذا التعريف يولي للدولة مكانة محورية وبالتالي فمعيار السلطة العمومية هو الفاصل في تحديد الخدمة العمومية أي أن السلطة هي من تعطي شروط التنفيذ والمراقبة في مجال الخدمة العمومية، وبالتالي هذه الأخيرة تمثل حجر الزاوية للقانون الإداري كنتيجة المجموعة من الاجتهادات القضائية الإدارية التي كانت بين سقوط الإمبراطورية الثانية ونهاية الحرب العالمية الأولى، فقبل "1920" القانون العام كان يقوم على معادلة وهي:

الخدمة العمومية = القانون العام = الشخصية العمومية

وقد أكد مجلس الدولة الفرنسي سنة 1994 في التقرير المسمى "BELORGEY"

الذي تم وضعه بالاعتماد على اقتراحين هما:

1. الاقتراح الأول: يعتبر الخدمة العمومية تجسيد لتدخل القوة الحاكمة (الدولة) والذي يرجعنا

إلى مفهوم السيادة.

¹ - رفاع شريفة، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية " نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الحديثة، مجلة الباحث، العدد 06، 2008، ص 07.

2. **الاقتراح الثاني:** يعتبر الخدمة العامة عنصرا أساسيا للعقد الجمهوري مثله مثل الديمقراطية الممثلة والتي ترجعنا إلى مفهوم المواطنة، فحسب مجلس الدولة الفرنسي لا يوجد فرق طبيعي بين الخدمة العمومية ذات الطابع الإداري والاجتماعي والصناعي والتجاري¹.

وحسب التعريف القانوني الأوروبي للخدمة العمومية أن هذا المصطلح لم يتم تناوله في الموثيق الأوربية، بل تم استعمال مفهوم خدمات المنفعة الاقتصادية العامة، فحسب المادة 90 من ميثاق روما "المؤسسات المكلفة بتسيير خدمات المنفعة الاقتصادية العامة تخضع إلى قواعد المنافسة حيث لا ينبغي أن يحول ذلك دون قيامها بالمهام الخاصة الموكلة لها".

وبالتالي فمفهوم الخدمة العمومية الأوروبي يستوحي مرجعيته من الجانب الاقتصادي لذلك فهو يركز على المنفعة العامة ومبدأ المساواة في التعامل مع المستعملين للخدمة العمومية من أجل التوضيح، يمكن القول أن مصطلح الخدمة العمومية يأخذ معنيين مختلفين:

- من المنظور الوظيفي أو المادي، تمثل الخدمة العمومية النشاط أو المهمة التي يعتبر المشرع أن أداءها ضروري من أجل تحقيق المنفعة العامة أو من أجل إرضاء الصالح العام في بعض الهياكل مثل التعليم، القضاء والمساعدات الاجتماعية... الخ.
- أما من ناحية المنظور العضوي أو الشكلي، تمثل الخدمة العمومية الإدارة أو الهيئة مهما كان مستواها الإداري: وزارة، مديرية، مصلحة عمومية... الخ، وتخضع الخدمة العمومية النظام القانوني خاص يسمى نظام القانون الإداري.

وحسب تعريف القانون الإداري الفرنسي: "الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة، ويطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام"².

¹ - المرجع نفسه، ص 8.

² - عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة عينة من مصالح الاستعجال بالقطاع العمومي الاستشفائي بولاية الجزائر)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، شعبة التسيير، تخصص محاسبة، جامعة بوقرة، بومرداس، 2016/2015، ص 45.

كما عرفها "بارتولي" بأنها: " كل نشاط تقوم به الهيئات العمومية بصفة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق منظمة خاصة تكون خاضعة لرقابة السلطة العمومية ويهدف إلى تحقيق المنفعة العامة"¹.

وأن الإدارة العامة هي تلك الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب، والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية في المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات، بهدف رفع مستوى معيشة المواطن.

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة العمومية على أنها: "كل نشاط تقوم به و تشرف عليه الهيئات العمومية للدولة، بهدف تحقيق منفعة عامة، ويلتزم في أدائه بمبدأ المساواة، الاستمرار، والتكيف".

الفرع الثاني: أنواع الخدمة العمومية:

فمن حيث طبيعة النشاط تنقسم الخدمة العمومية إلى:

1. خدمات إدارية: من الخدمات المقدمة للمواطن من طرف هيئات وإدارات الدولة العمومية
 2. خدمات صناعية وتجارية: من خدمات تختص بها المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري مثل خدمة مؤسسة الكهرباء والغاز.
 3. خدمات اجتماعية: هي خدمات مقدمة تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل الخدمة الصحية.
- أما من حيث طبيعة الخدمات المقدمة فتتقسم إلى:
4. خدمات فردية: وهي تلك الأنشطة التي يتحصل عليها الفرد بنفسه دون الحاجة إلى جماعة).
 5. خدمات جماعية: وهي الأنشطة التي يستفيد منها مجموعة أفراد مثل الإنارة العمومية.

¹ - عثمانى فؤاد، مرجع سابق، ص 45.

المطلب الثاني: خصائص الخدمة العمومية و مبادئها.

الفرع الأول: خصائص الخدمة العمومية

تتميز الخدمة العمومية بجملة من الخصائص تتمثل في :

1 - **عدم الملموسية:** أي أن الخدمة ليس لها كيان مادي كما أنها تفقد متلقي الخدمة القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناء على تقييم محسوس من خلال لمسها، أو تذوقها أو رؤيتها عند حصوله عليها.

2 - **التلازمية:** وتعني وجود علاقة مهمة بين الخدمة وبين مانح الخدمة مما ينتج عنه ضرورة حضور المستفيد من الخدمة إلى أماكن تقديمها، مثل الخدمات الطبية.

3 - **التباين:** تتصف الخدمة بعدم التجانس وصعوبة التتميط وتعني هذه الخاصية عدم القدرة في كثير من الحالات على تتميط الخدمات خاصة تلك التي يعتمد تقديمه على الإنسان بشكل كبير واضح، فيصعب على مورد الخدمة، أن يتعهد بأن تكون خدماته متماثلة ومتجانسة على الدوام وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لها، ويصعب على طرفي التعامل التنبؤ بما ستكون عليه الخدمات المقدمة.

4 - **الفنائية (عدم القابلية للتخزين):** إن الخدمة هي ذات طبيعة غير قابلة للتخزين فلا يمكن الاحتفاظ بها لفترة معينة وهذا راجع لعدم ملموسيتها، فبعض مؤسسات الخدمات وخصوصا في القطاع الخاص وتلحق بها خسارة كبيرة في حالة عدم الاستفادة منها، وبالتالي فهذه الخاصية لا تؤثر إذا كان الطلب مستمرا، إلا أن التباين في الطلب وعدم استمراره بوتيرة منتظمة يحدث اضطراب في المؤسسات المقدمة للخدمة.

5- **عدم انتقال الملكية:** إن هذه الخاصية تميز بين الناتج السلعي والإنتاج الخدمي، كون أن ملنقى الخدمة له الحق فقط في استعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها¹.

¹ - عثمانى فؤاد، المرجع السابق، ص 46.

الفرع الثاني: مبادئ الخدمة العمومية

تقوم الخدمة العمومية على ثلاث مبادئ جوهرية يتوجب على الموظفين والقائمين بتقديمها أن يحترموها وتتمثل هذه المبادئ فيما يلي:

1- مبدأ الاستمرارية للخدمة العمومية:

يعتبر هذا المبدأ من صنع القضاء الإداري الفرنسي، حيث ينص على ضرورة تقديم الخدمة العمومية دون انقطاع إلا في حالة العطل الرسمية وحالة القوة القاهرة، ويعد الفقيه الفرنسي (رولان أول من استخلص هذا المبدأ في أحكام مجلس الدولة الفرنسي. إن تقديم الخدمات بشكل مطرد ومستمر أمر لازم، فلا يمكن إعطاء سمة أن الخدمة العمومية حققت الهدف من وجودها، إذا ما تمت تلبية تلك الحاجات بصفة وقتية. إن أهمية هذا المبدأ تنبع من طبيعة الخدمات العمومية تجد ذاتها ويعول عليه جمهور المنتفعين في الاستفادة من هاته الخدمات وتحقيق رغباتهم المتنوعة وقضاء مصالحهم¹.

2- مبدأ المساواة:

مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية يعتبر أيضا مجسدا لمبدأ المساواة أمام القانون والأنظمة ويكون هذا المبدأ محترما و يشمل مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية فئتين:

- فئة المستعملين

- فئة غير المستعملين

1.2 فئة المستعملين: مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية معناه أن نشاط المرفق يكون موافقا لنفس الظروف والشروط اتجاه كافة المستعملين بلا تمييز.

2.2 فئة غير المستعملين: إن مبدأ المساواة يشمل أيضا أصناف الجمهور الذين لهم علاقة بنشاط المرفق العمومي ومن هنا أصبحت اليوم قاعدة "مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية

¹ - ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحويلات الجديدة، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، فرع الدولة والمؤسسات ما

العمومية، جامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة"، 2007/2008، ص 24.

"قاعدة قديمة وتقليدية، وعوضت بقاعدة أكثر شمولية تسمى "مبدأ المساواة في سير الخدمات العمومية والذي يعني كل من لهم علاقة بالخدمة العمومية، إضافة إلى كل من يتعامل مع المرفق (موردون، منتجون)، والذين لأجل حمايتهم من أي تحيز أو تمييز إداري.

3- مبدأ الملاءمة:

يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلاؤم والانسجام مع رغبات الجمهور، فإذا تغيرت الظروف وتطورت الحاجات، فيجب على الخدمة العمومية، ان تتلاءم ويجب على المرفق العمومي أن ينسجم وذلك بتحسين جودة وكمية أداءه ولذلك اعتبر "مبدأ الملائمة كأساس المبدأ الاستمرارية"¹.

هناك مرافق عمومية تتغلق على نفسها أمام هذه الصعوبة، وقد تعتبر نفسها أنها الوحيدة القادرة على تمثيل المصلحة العامة على أحسن وجه مثل المرافق الإدارية، وهناك مرافق عمومية أخرى وخاصة ذات الطبع الصناعي والتجاري تعتمد على دراسة السوق وتطلب من الجمهور التعبير عن حاجاته، والإدلاء باقتراحاته فيما يخص التحسينات الممكنة من وجهة نظره.

وهذا الإشكال يجعل تطور الخدمة العمومية غير متوازي مع حاجات الجمهور إلا في وضعيات الأزمة تحت ضغط الرأي العام، الأمر الذي يسبب في أحسن الأحوال انقطاعات في جودة الخدمة، وعدم التلاؤم الدائم.

المبحث الثاني: المفاهيم الأساسية للإدارة الالكترونية

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية

أن أهمية وحدانية مفهوم الإدارة الإلكترونية استقطبا أقلام الكثير من الباحثين فتعددت بذلك تعريفات الإدارة الإلكترونية ذلك أن مفهوم هذه

¹ - ضريفي نادية، المرجع السابق، ص26.

الأخيرة أوسع من كونه وجود حواسيب وبرمجيات وانترنت وغيرها من التقنيات، ولعل من أهم هذه التعريفات ما يلي:

الفرع الأول: تعريف الإدارة الالكترونية

هناك عدة تعاريف للإدارة الالكترونية نذكر منها.

✓ الإدارة الالكترونية هي عملية تحويل ونقل وتغيير شكل الأعمال والخدمات التقليدية وجعلها أعمالاً تنفذ عبر الأجهزة الالكترونية، ومن خلال الاستعانة بالبرمجيات المساندة بمعنى الاستغناء عن الإدارة وبالأسلوب الورقي التقليدي، وقد عرفت أيضاً على أن الإدارة الالكترونية هي نظام الكتروني ذو تقنية شاملة لجميع المجالات الانسانية و الاجتماعية والانتاجية والتطويرية من أجل تقديم الخدمات بصورة أفضل للجمهور.

✓ وتعرف أيضاً على أنها استراتيجية أيضاً على أنها استراتيجية ادارية في عصر المعلوماتية غايتها التوظيف الأفضل للموارد المعلوماتية وفي اطار الكتروني حديث، وفي ظل اعتبارات التشغيل السليم للموارد البشرية والمادية وبالأسلوب الالكتروني ليصار الى تحقيق الكفاءة في تسخير الجهود وانفاق الأموال لبلوغ الغايات المستهدفة من قبل المنظمة المعنية¹.

✓ وهناك من يعرفها على أنها إطار عام ومنظومة تقنية متكاملة، تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العادية، إذ أنها تشتمل تحويلاً كبيراً في العمل يمثل الأنشطة الحياتية في الدولة من تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية أصلاً.

✓ وتعرف أيضاً على أنها تقوم على مبدأ التكامل الالكتروني للمعلومات المختلفة بين المنظمات والعمليات التي تحكم الفعاليات، كما تشمل ادارة المنظمة والتفاوض التجاري والعقود والاطار التنظيمي والتشريعات وكذلك التسويات المالية والضرائب².

¹ مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الادارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 33 .

² عادل حرحوش المغربي، وآخرون، الادارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الادارة، مصر، 2007، ص 11 .

✓ الإدارة الالكترونية هي وظيفة انجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الالكترونية، وتقوم بانجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعملية ربط المنظمة بفئة المؤثرين من موردين ومشتريين وعملاء ومنافسين وأجهزة وهيئات حكومية وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى¹.

و يتيح تطبيق الحكومة الالكترونية في وحدات الإدارة المحلية فرصة التعرف على احتياجات المواطن المحلة التي تتباين تبعا للظروف البيئية والثقافية الخاصة لكل مجتمع محلي على حدى، بحيث يمكن تعريف الدارة المحلية الالكترونية على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات خاصة تطبيقات الانترنت المبنية على شبكة المواقع الالكترونية لدعم وتعزيز حصول المواطنين على الخدمات التي تقدمها الحكومة المحلية إضافة إلى تقديم الخدمة لقطاع الأعمال و الدوائر الحكومية المختلفة بشفافية و كفاءة عالية بما يحقق العدالة و المساواة. من أهم الخدمات التي تقدمها الإدارة المحلية الالكترونية كنتيجة لاستخدامها لتكنولوجيا لمعلومات و الاتصال:

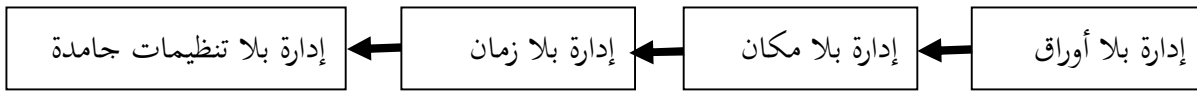
- نشر اجتماعات المجالس المحلية على شبكة الانترنت
- المشاركة في حل المشكلات التي تواجه المجتمع المحلي
- تنمية الوعي السياسي لدى المواطن لمحلي بتوفير الدعم و المساندة الشعبية
- مشاركة المواطن المحلي في تصميم الخدمات الحكومية الالكترونية وفقا لأولوياته و احتياجاته الفعلية.

الفرع الثاني: مبادئ الإدارة الالكترونية و أهدافها و مراحلها

أولاً: المبادئ

¹ عيان عبد القادر، تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراة، في علم الاجتماع، تخصص ادارة وعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016، ص22 .

1. تقديم أحسن الخدمات للمواطنين.
 2. التركيز على النتائج بحيث تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.
 3. التغيير المستمر وهو مبدأ أساسي للإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء بقصد كسب رضى المواطن.
- ومنه نستنتج عناصر الإدارة الإلكترونية وهي:



ثانياً - الأهداف:

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات، والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها بغض النظر عن الأهمية والأولوية:

1. محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي.
2. إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهارتها تكنولوجيا لربط الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية بالأداء والتطبيق.¹
3. التحرر من القيود البيروقراطية.
4. تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) وما يتعلق بها من عمليات
5. زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات

¹ - عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2006، ص 190.

6. استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.

7. إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

8. إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.

9. القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.

10. إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال "الفيديو كونفرانس" ومن خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.

11. إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وفكرة أخذ العطل أو الأجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

وأخيرا وليس آخرا من أهداف الإدارة الإلكترونية التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث فالجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة وعرفتها مؤسسة أو دي أي الأمريكية المتخصصة.... بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة ومن هنا تأتي الإدارة الإلكترونية لتأكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه العميل محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن.

ثالثا - منهجية تطبيق الإدارة الإلكترونية.

1. وجود الإرادة السياسية لدى القادة السياسيين لدعم الهياكل الإدارية والعمل على إدخال التغيرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة بحيث يجب أن يكون لهم الوعي الكافي واستيعاب أن هذه الأساليب تطمح بالدرجة الأولى إلى تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين وبالتالي كسب ثقة المواطن اتجاه الدولة.¹
2. العمل على رسم خطط إستراتيجية توضح أهم المراحل التي تمر بها الإدارة الالكترونية.
3. توفير البنية التحتية(*) لإقامة الإدارة الالكترونية من تقنية وشبكات اتصال ونقل معلومات
4. وجود إمكانيات لرب مؤسسات الدولة بشبكات الاتصال تستخدم نشاطها ومهامها ومسؤوليتها نحو خدمة المواطنين.²
5. التعرف على احتياجات المواطنين الأساسية بالإضافة إلى وضع نظام لقياس درجة رضى المواطنين المتعاملين مع الإدارة، كما أنه ينبغي وضع إجراءات لتلقي الشكاوي ومعالجتها.
6. التركيز على الموظفين وذلك من خلال التأكد من وجود كوادر وإطارات مؤهلة في كل المراحل التي تمر بها الإدارة الالكترونية.
7. إحداث تغيرات جوهرية في الهياكل الإدارية بقصد التكيف مع الخدمات العامة.³

¹ - عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة: الأصول العلمية والتوجهات المستقبلية، المنصورة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2006، ص 242.

* - البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات مصطلح يستخدم لوصف مجموعة الحواسيب والشبكات وتطبيقات البرمجيات التي تستخدم لمعالجة وتوزيع المعلومات ومن عناصرها نظم التشغيل، الشبكات، إدارة البيانات، الاتصالات، الانترنت، البرمجيات.

² - محمد فتحي محمود، الحكومة الالكترونية الشروع المبكر ... ولا خيار، المؤتمر السنوي العام للإبداع والتجديد في الإدارة العربية، الإدارة العربية وتحديات أهداف التنمية للألفية، الدار البيضاء، 2006، ص 123.

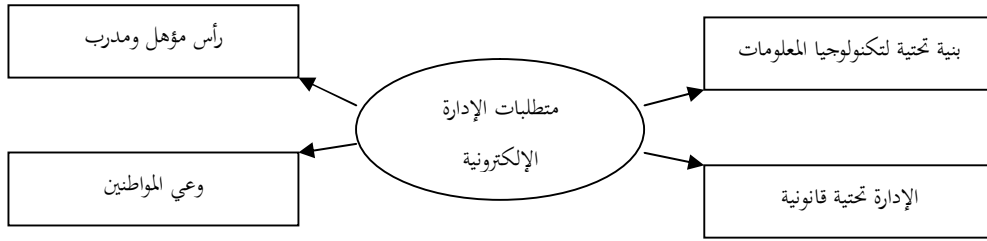
³ - موسى اللوزي، التنمية الإدارية، عمان، دار وائل للنشر، 2000، ص 145.

وبالتالي إحداث تغيير نوعي ينتج عنه الاستغناء عن الوظائف الروتينية واستحداث وظائف جديدة تتماشى مع نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين.

8. وضع القوانين والتشريعات التي تتلاءم مع أسلوب الإدارة الالكترونية.

تجدر الإشارة على أن متطلبات التحول تختلف من دولة إلى دولة خاصة إذا كان مجال المقارنة بين دولة متقدمة ودولة نامية.

مخطط يوضح أهم متطلبات التحول إلى الإدارة الالكترونية



رابعاً - مراحل التحول إلى الإدارة الالكترونية:

بما أن الإدارة الالكترونية لم تأتي من العدم بل كانت نتيجة للتطور الإداري التقليدية وبأصح القول فهي نتيجة لمجموعة من الإصلاحات و التطورات الحاصلة في مجال الإدارة و بالتالي لا يمكن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية دون المرور بالمراحل التالية:

1. **مرحلة الإعلان:** في هذه المرحلة يتم الإعلان عن المعلومات و الخدمات على موقع الشبكة الالكترونية.

2. **مرحلة التبادل:** تتم فيها تبادل المعلومات بين المواطن و الأجهزة الإدارية المقدمة للخدمة و التي بدورها تحتوي على العناصر التالية:

- تهيئة الخدمة الصوتية مسجلة على شبكة الانترنت من خلال خط هاتفي مخصص.
- تبسيط النماذج الالكترونية المستخدمة لتقديم الخدمات.

- إتاحة إمكانية ملاءمة النماذج المجانية بعد طباعتها من شبكة الانترنت و قبولها لدى جهات تأدية الخدمات العامة.¹

3. مرحلة التنفيذ: في هذه المرحلة يتم فيها تهيأت المواقع الالكترونية على شبكة الانترنت لتتناسب مع تطلعات المستفيد و مع إمكانية و قدرات مقدم الخدمة، ثم يتم تقديم الخدمة عبر المواقع المتخصصة على شبكة الانترنت مع الحرص و التأكد من أن التغذية المرتد لا تزال قائمة، و ذلك من أجل التجاوب مع المشاكل إن وجدت.

4. مرحلة التوصيل: في هذه المرحلة يتم: توصيل الخدمات و المعاملات، تطوير أسلوب تقديم الخدمات، توفير الآلية اللازمة لضمان خصوصية و سرية المعاملات.

و بالتالي يمكن القول أنه لا يمكن لأي إدارة أن تطبق منها رقمية كاملاً على الفور و لكن يمكن لكل إدارة أن تبدأ بخطوات قوية تفيد المواطنين و تشعرهم بأن الإدارة تعمل من أجلهم.²

الفرع الثالث: عناصر الإدارة الالكترونية و خصائصها.

أولاً- عناصر الإدارة الالكترونية:

تتكون الإدارة الالكترونية من عدة عناصر أساسية هي عتاد الحاسوب والبرمجيات وشبكة الاتصالات والقوى البشرية والمجتمع والتشريعات والأنظمة والأنظمة الداعمة، ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية وتحدد فيما يلي.

1. عتاد الحاسوب: ينبغي على الإدارة قبل تعميم تطبيق التقنية في دوائرها ان تتأكد أن لديها القدرة المالية على توفير العدد المطلوب من أجهزة الحاسوب اللازمة لتشغيل الموقع أو المواقع الإدارية التابعة لها، مع مراعاة الإمكانيات اللازمة توفرها فقد تحتاج بعض الإدارات إلى

¹ - محمد فتحي محمود، مرجع سبق ذكره، ص 118.

² - نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص 153.

طابعات مثلا على اختلاف قدرتها ومواصفاتها وأحجامها وغيرها من الأجهزة الملحقة، كأجهزة فصل الألوان ووسائل التخزين ووسائل النقل والأقراص المدمجة وأجهزة البصمة الالكترونية إلى ما يصعب حصره من الأجهزة الملحقة التي تحتاج إليها الإدارة على اختلاف طبيعة عملها وما يلزم لذلك العمل.¹

2. **البرامج:** وتعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام وبرامج التطبيقات وتضم برامج التطبيقات العامة مستعرضات الواب برامج إدارة النظام برامج الدعم الجماعي ورسوم الحاسوب وقواعد البيانات أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها متنوعة ومتباينة نذكر منها على سبيل المثال البرامج المحاسبية حزم البرامج المالية وبرامج التجارة الالكترونية برامج تخطيط موارد المنشأة برامج ادارة المعلومات وغيرها فيما يخص برامج النظام فهي في الواقع أكثر تعقيدا من الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج من هذه البرامج: نظم التشغيل نظم ادارة الشبكة مترجمات لغات البرمجة أدوات تدقيق البرمجة هندسية البرامج بمساعدة الحاسوب.²

3. **الشبكة الالكترونية:** وهي تلك الحزم من الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت والاكسترنات، وعلى شبكة الاتصال الخاصة بالإدارة تحمل قاعدة البيانات والمعلومات التي يقوم عليها عمل الإدارة من قوانين وقرارات وبيانات وأفراد ومشروعات وملفات شخصية ومعاملات وغيرها من البيانات و المعلومات التي يتعامل معها موظفو الإدارة، فيدخل كل منهم الى المواقع التي يسمح له بالدخول اليها عبر كلمة المرور الخاصة به، حتى يتمكن تحديد الخلل أو المسؤولية الخاصة بكل موظف كما يقوم أيضا بقياس معدل أدائه كما يمكن للأفراد مراسلة الإدارة عبر بريدها الالكتروني، وتلك العمليات جميعها تدور من خلال شبكة الاتصال التي تستقبل جميع الأوامر التي ترد إليها من منسوبي الخدمة ومراجعيها،

¹ حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية - المفاهيم، الخصائص المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ص 69-70.

² سعد غالب يلسين، الادارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الادارة العامة، السعودية، 2005، ص 22.

وتحفظ الشبكة الالكترونية في ذاكرتها بجميع تلك الأوامر والعمليات والبيانات التي ترد إليها من جميع الأطراف بتوقيت اجرائها بالدقيقة والثانية.

4. **القوى البشرية:** يرى بعض الباحثين أن العنصر البشري أصل ثابت من أصول المنظمة يجب الاهتمام به وتنمية ابداعاته، وآخرون يرون أن القوى البشرية في الإدارة الحديثة من أكثر الأصول أهمية وخطورة، فالقوى البشرية تضم القيادات الرقمية من مديرين ومحللين للموارد المعرفة والكوادر الإدارية من أصحاب التخصص الذين لهم خبرتهم في تطبيقات التقنية في الإدارة الحديثة، وهم في الغالب من دارسي علم الإدارة الحديثة القائمة على تعظيم قيمة التقنية والاستفادة من امكاناتها والتواصل مع دوائر الإدارة محليا وعالميا عبر تلك التقنيات الرقمية الحديثة التي تتمتع بها تلك الإدارة، ويفترض ذلك بثقافة التأمل معها اذ من غير المعقول تأسيس شبكة الاتصال في جهة ما وجلب الأجهزة وتحميلها بالبرامج الالكترونية ثم وضعها على المكاتب أمام ادارات بيروقراطية تدير دفعة العمل بعقلية روتينية، بما يصل الى اهدار المال وتضييع الوقت والجهد الجهات باخضاع القيادات القديمة لدورات في كيفية استخدام الحاسوب حين التحول الى أسلوب الإدارة الالكترونية.

5. **المجتمع:** وهناك مايجب أن تراعيه الإدارة حتى تكون عملية التحول قائمة على أسس صحيحة مما يضمن لها الاستمرارية والتطور، ويجنبها كثيرا من العوائق والثغرات ومن ذلك مراعاة ضوابط المجتمع وثوابته، فلا تستطيع أي ادارة ان تعمل بمعزل عن قيم المجتمع الذي ستطبق فيه برامجها وممارساتها الإدارية، لان ذلك سيدفع المجتمع الى محاربة تلك الإدارة فبعض الثوابت والقيم الاجتماعية لا ينبغي المساس بها، ومن تلك الثوابت الاجتماعية التي يجب على الإدارة مراعاتها ابان تنفيذ سياساتها وممارساتها الإدارية في المجتمع الدين والقانون وثقافة المجتمع وتقاليده، كما أن على الإدارة ان تضع في حسابها تصفيات المجتمع الذي تتعامل فيه وتكويناته، فهناك مجتمعات أسرية ومهنية وزراعية واقتصادية و أخرى يتداخل فيها هذا كله، أيضا يجب على الإدارة ان تضع من النظم ما يكفل لها التوفيق بين جميع تلك

الشرائح والاتجاهات، حتى تصل الى نظام الإدارة الجديد أما حجم المجتمع فهو من العوامل التي تقرر الإدارة بناء عليه حجم الامكانيات والقدرات الإدارية اللازمة.

6. **التشريعات والأنظمة:** وهي الأساس الذي تقوم عليه الإدارة وعملها ويتوقف أيضا على نجاحها والوفاء باستحقاقاتها وضبط ممارساتها الإدارة و وكذلك تضمن أنضمة الإدارة وتشريعاتها التي ترسيها الإدارة الاحتراز من وقوع التجاوزات غير المرغوبة والسيطرة عليها¹.

7. **الأنظمة الداعمة:** يقصد بها العوامل والأسس التي تقوم عليها مشروع الالكترونية نفسه، والضوابط التي تحكم هذا المشروع ويستمد منها مشروع الإدارة صلاحيته واستمراريته، وتشمل الأنظمة القاعدية الأنظمة السياسية والأنظمة الاجتماعية والأنظمة الاقتصادية كما تعد بمثابة محددات لنمط الإدارة وطبيعتها وأساليب عملها وحجمها، ولا يمكن للإدارة ان تبدأ عملا تؤمل فيه النجاح، أو تراهن عليه قبل أن تستقر على تلك الأنظمة وتختار أو تستحدث ما يلائمها ويتواءم مع طبيعة عملها منها فمن شروط البقاء ان تحدد الأسس التي يقوم عليها نظام ما والتي يستمد منها أسباب بقاءه وتطوره².

ثانيا: خصائص الإدارة الالكترونية.

ان تطبيق الإدارة الالكترونية جاء من خلال التقدم الذي طرأ على مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث تميزت هذه الإدارة ببعض الخصائص نذكر منها:

1. تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
2. توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسة ايجابية لدى كافة العاملين.
3. متابعة الادارات المختلفة وكأنها وحدة مركزية.
4. الإدارة الالكترونية أسلوب الأكثر فعالية وكفاءة وتخطيط وتنفيذ والرقابة.
5. تضيف الإدارة الالكترونية مرونة على التنظيم الاداري.

¹ حسين محمود حسن، مرجع سابق، ص 71 - 72.

² حسين محمود حسن، مرجع نفسه، ص 73.

6. لها قدرة على تحقيق أعلى درجات السرعة ورشاقة الحركة.
7. تحقيق الشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية.
8. تخفيف التكاليف خاصة في المشاريع المالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول.
9. تبسيط الإجراءات لتلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع.
10. تهتم باكتشاف المشاكل بدلا من حلها.¹
11. التركيز على الاجراءات التنفيذية والانجازات.
12. التنمية الاقتصادية.
13. تتميز بالابتكارية والعالمية حيث تعتمد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.
14. التركيز على الاجراءات التنفيذية والانجازات.
15. اللامركزية هو هدف تسعى اليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة.
16. ادارة الالكترونية دون أوامر روتين تقليدي.
17. لا تحتاج الإدارة الالكترونية الى الانتقال من أمكنتها وتكبد مشقة السفر.
18. القضاء على البيروقراطية والهرمية في التنظيم.
19. انها ادارة بلا ورق أي تعتمد على بريد الالكتروني والأرشفة والرسائل الصوتية².

المطلب الثاني : مزايا وعيوب الإدارة الالكترونية و معوقات تطبيقها..

تشمل الإدارة الالكترونية على مجموعة من المزايا والعيوب التي تدفع أو دفعت بالعديد من الدول و المنظمات إلى تبنيها كأسلوب راق في الإدارة، إلا أنها تقتصر على الجانب الايجابي

¹ رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية " الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة "، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، القاهرة، 2004، ص04.

² محمود عبد الفتاح رضوان، الادارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2013، ص

فقط فكل جديد يعد سلاحا ذو حدين ويتمثل الحد الثاني في السلبيات المترتبة عنها و تتخللها عدة عراقيل ومن خلال هذا المطلب سيتم التطرق الى هذه المزايا والعيوب و العراقيل.

الفرع الأول: مزايا الإدارة الالكترونية.

للإدارة الالكترونية العديد من الايجابيات والتي تستشف من خلال تطبيقها وفيها يأتي سيتم بيان البعض منها على سبيل الحصر وليس إجمالاً.

1. إنشاء قنوات اتصال إضافية بين الزبون ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المختلفة من جهة والحكومة من جهة أخرى.
2. توفير المعلومات للزبائن داخل الوطن وخارجه.
3. تسويق المنتجات والخدمات محليا وعالميا.
4. اجتذاب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة.
5. تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات وما يصاحبها من اجراءات متعددة.
6. تبسيط العمليات والاجراءات الإدارية والتخلص من بيروقراطية الأداء.
7. التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة.
8. التأهيل والتنمية المهنية والتدريب والتعلم المستمر مدى الحياة.

الفرع الثاني: عيوب الإدارة الالكترونية.

كأي مشروع آخر يترتب جراء تطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمات العديد من السلبيات تتمثل في: التجسس الالكتروني، زيادة التبعية للخارج، الشلل الاداري... الخ وقد يعتقد البعض أنه وعند تطبيق استراتيجية الإدارة الالكترونية سوف تزول المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية والعملائية، لكن الواقع يشير الى أمر مختلف بمعنى أن تطبيق الإدارة الالكترونية سيحتاج الى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن، مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد أخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر الإدارة الالكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو لسلبية من

السلبيات المحتملة لتطبيق الإدارة الالكترونية والتي تتمثل أساسا في الثلاث سلبيات الرئيسية التي تمت الإشارة إليها¹.

الفرع الثالث: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية.

يواجه تطبيق الإدارة الالكترونية عدة عراقيل ويمكن حصرها فيما يلي.

أولا: المعوقات الإدارية:

1. **غموض المفهوم:** مزال الكثير من القيادات الإدارية يجهل موضوع الإدارة الالكترونية وبعضهم لا يعرف حتى المصطلح لذلك فإن الأمر يحتاج الى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له في المنظمات.

ومن خلال نشر المفهوم فستكون لكل منظمة وجهة نظرها الخاصة بهذا المشروع مما ينتج عنه وجود رؤية خاصة بها، ونظرا لتعدد الرؤى المختلفة للمنظمات واختلاف وجهات نظرها تأتي مرحلة أخرى هي مرحلة توحيد الرؤى المختلفة للمنظمات، وتستند هذه الرؤية الى بلورة استراتيجيات وسياسات ثم أهداف وغابات.

2. **مقاومة التغيير:** ان اقامة مثل هذا المشروع تحمل في طياتها الكثير من المتغيرات على صعيد المنظمات والأقسام والشعب واعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييرا في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية والتخصصات الجديدة التي يحتاجها، لهذا ستكون هناك مقاومة التغيير، وهذا التغيير سيطول جميع أركان التنظيم، وتبع لذلك تنشأ مقاومة للتغيير ويمكن التغلب عليها بصورة متدرجة من خلال التغيير التدريجي للنسيج الثقافي للمنظمة وادخال التغييرات الجزئية شيئا فشيئا من دون أن يؤدي الى الاضرار الكبير في مصالح العاملين، ويمكن اعادة تأهيلهم للايفاء بمتطلبات الإدارة الالكترونية، وكذا غياب الرؤية

¹ كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، أعلنت هذه الدراسة لمتطلبات نيل درجة الماجستير في ادارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008، ص43 .

الاستراتيجية بصورة واضحة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يدعم التحول نحو الإدارة الالكترونية.

ثانيا: المعوقات المادية: وتتمثل في الحاجة الكبيرة الى الامكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل، كما أن هذه التقنية في تطوير مستمر الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعبا، وأن هذه التقنية متشابكة ومتكاملة الأمر الذي يجعل من المستحيل التدرج في توفيرها بل يجب أن تتوافر جميعها في وقت واحد خاصة على صعيد المنظمة الواحدة.

كما يوجد في عدد كبير من الدول ما يسمى بالفجوة الرقمية وهي الفجوة بين من يتمكنون وتتاح لهم التقنيات المعلوماتية وبين الذين لا يتاح لهم ذلك، ومع ذلك فاننا نعاني من مشكلة ضعف البنية الأساسية للاتصالات على رغم من التحسن النسبي في هذا المجال الا أن ذلك لا يكفي حيث هناك حالة من التخلف التقني.

ثالثا: المعوقات الأمنية: يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تجابه تطبيق الإدارة الالكترونية حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم، حيث من مظاهر الأمن المعلوماتي سرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائها وعدم حذفها أو تدميرها .

ومن جوانب الأمن المعلوماتي:¹

1. الجانب الأمني ويتعلق بالأنظمة التقنية والشبكة والأجهزة والبرامج المستفاد منها.
2. الجانب الانساني ويتعلق بتصرفات الانسان المستفيد والمستخدم.

¹ عشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم لبسليسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص31-32 .

3. الجانب البيئي: ويقصد به البيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة، ومن بين التهديدات في هذا المجال التهديدات المالية والاختراقات والجريمة المنظمة والمواقع المعادية والقرصنة الاستغلال المعلوماتي وغيرها.

رابعاً: المعوقات السياسية والقانونية: وتشمل هذه المعوقات مايلي:

1. غياب الإدارة السياسية الفاعلة والداعمة لبحاث نقلة نوعية في التحول نحو الادارات الالكترونية وتقديم الدعم السياسي اللازم لاقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.

2. غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي وتتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الالكتروني لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الالكترونية وترقيته.

3. عدم وجود بيئة عمل الكتروني محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الالكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق، وتخريب برامج الإدارة الالكترونية، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها وكإضافة على ما سبق يوجد معوقات بشرية وتتمثل في قلة تنمية العنصر البشري على تقنيات الحديثة وعدم تكوينه وتأهيله لتعامل الجيد مع البيئة الرقمية وكذلك ضعف الوعي الثقافي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بعض بلدان الذين يشجعون اليد العاملة البشرية على استعمال الألة خوفا من مناصبهم و مع تعدد معوقات واختلافها تجعل عملية تطبيق الإدارة الالكترونية في تحدي مستمر على كافة الجوانب سياسي واداري وأمني ومالي وتقني وغيرها، ولكن تطبيق الإدارة الالكترونية أصبح حتمية لمرونة العمل الاداري ومواكبة التقدم المستمر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفصل الثاني:

تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الإلكترونية
* بلدية حمام الضلعة أنموذجاً *

المبحث الأول : دراسة حالة بلدية حمام الضلعة.

المطلب الأول : تقديم بلدية حمام الضلعة و هيكلها التنظيمي

قبل معرفة دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية ببلدية حمام الضلعة بولاية المسيلة التي كانت محل الدراسة اردنا تقديم لمحة عن هذه البلدية من خلال معرفة تاريخ انشائها واهم المصالح الموجودة بها وذلك من خلال هيكلها التنظيمي ويمكن توضيح ذلك فيما يلي :

الفرع الاول: تقديم بلدية حمام الضلعة

1. نشأة والتسمية: أنشأت بلدية حمام الضلعة سنة 1957 من طرف الإدارة الاستعمارية أثناء الاصلاح الاداري آنذاك وسميت باسم "الخرابشة " وفي 16 -05-1963 بموجب المرسوم رقم 63 / 189 تم دمج بلدية حمام الضلعة "الخرابشة " مع أربع دواوير وهم: ملوزة - بني يلان - الدريعات - الضلعة باسم بلدية ونوغة ومقرها الاداري حمام الضلعة حاليا حيث كانت تشمل رقعة جغرافية واسعة وتضم آنذاك كل القرى والمدائر المنضوية في اطار البلديات الحالية وهي: بني يلان - ونوغة - تارمونت - حمام الضلعة وفي سنة 1964 وبعد انفصال بلدية ونوغة والتي تضم معها بني يلان تم انشاء بلدية جديدة باسم بلدية حمام الضلعة المكونة من ثلاثة دواوير كبرى وهم: دوار الخرابشة (حمام الضلعة وتارمونت) دوار الدريعات - دوار الضلعة، وكانت تابعة اداريا الى دائرة المسيلة ولاية سطيف الى غاية سنة 1984 أين تم التقسيم الاداري الجديد بموجب المرسوم رقم: 365/84 المؤرخ في 01/12/1984 المحدد لتكوين البلديات ومشمولاتها وحدودها الاقليمية أصبحت بلدية حمام الضلعة مقرا للدائرة التي تضم أربع بلديات وهم: - حمام الضلعة (مقر الدائرة) - ونوغة - تارمونت - أولاد منصور .

2. المرافق الإدارية: الدائرة: 01

محكمة: 01

05	الفروع البلدية:
03	البريد والمواصلات:
05	الفروع الإدارية التقنية:
01	وكالة عقارية:
01	وكالة الضمان الاجتماعي:

3. **الأشغال العمومية والتهيئة الحضرية:** ان طموح سكان بلدية حمام الضلعة كبير في تهيئة المدينة بعد اتمام انجاز أغلب الشبكات ما تحت الأرض وتعبيد الطرق والمسالك في مختلف الأحياء والقرى التي تبقى أغلبيتها معزولة بسبب ضعف مثل هذه البرامج والنقص الكبير في مقاولات الانجاز بالمنطقة بالنظر لطبيعتها الجبلية وعليه فان مقترحاتها في قطاع التعمير والأشغال العمومية يترتب كأولوية مطلقة.

4. **الأهداف الكبرى والأولويات المسطرة للمجلس:**

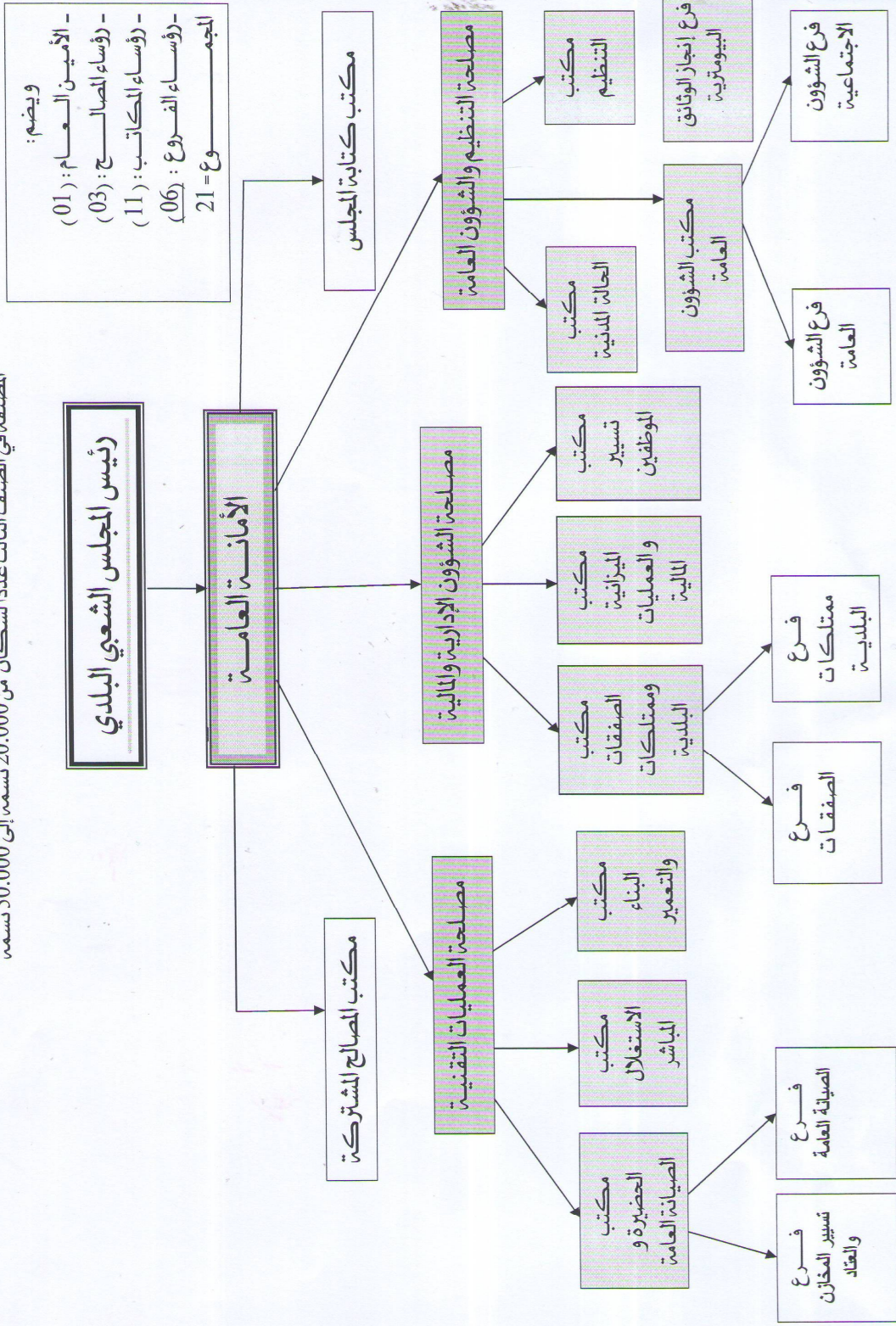
- استقرار المجلس وحسن سير الاجتماعات والمداولات بتكريس الديمقراطية واشتراك جميع الأطراف السياسية
- تحسين الخدمات.
- تحسين ظروف عمال وموظفي البلدية (تجهيز المكاتب ب: مكاتب، المبردات، الملابس، الترقية، تطوير خدمات.....).
- جلب أكبر عدد من المشاريع التنموية حسب الأولويات مع مراعاة الموازنات بين مختلف التجمعات السكانية.
- توسع الاستشارة مع الحركة الجمعوية والمجتمع المدني عموماً.
- تحسين العلاقات مع الوصاية وكذا مع الهيئة الرسمية والمجتمع بمختلف شرائحه.
- صنع تقاليد جديدة في التسيير بالتنظيم والانضباط والتشاور (تقسيم الأعمال وتحديد المسؤوليات).

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي

04

الهيكل التنظيمي لبلدية حمام الضلعة

المصنفة في الصنف الثالث عددا لسكان من 20.000 نسمة إلى 50.000 نسمة



- ويضم:
- الأمين العام: (01)
 - رؤساء المصالح: (03)
 - رؤساء المكاتب: (11)
 - رؤساء الفروع: (06)
 - الجموع = 21

شرح الهيكل التنظيمي لبلدية حمام الضلعة

أ- الأمانة العامة: تتحد مهام الأمين العام وفق المادة 119 من المرسوم 26-91 بتاريخ 02-02-1991.

وبها مكتبين هما:

أ.1 مكتب كتابة المجلس:

• مسك سجل المداولات والقرارات والسهر على تسجيل كل المداولات والقرارات والتأشيرات التابعة لها.

• إعداد وارسال الاستدعاءات الموجهة للمجلس.

• متابعة محاضر لجان المجلس.

• متابعة المصادقة على المداولات والقرارات والملاحظات الخاصة بها مع السلطة الوصية.

• متابعة تنفيذ المداولات والقرارات للبلدية.

تنظيم استقبالات المواطنين وتوجيههم وإعلامهم.

أ.2 مكتب المصالح المشتركة: ويقوم بالمهام التالية:

• تنظيم وتنسيق الأعمال الإدارية.. متابعة وإحصاء عرائض المواطنين مع متابعة انجاز برامج الإعلام الآلي للبلدية.

• تنظيم العلاقة بين البلديات والجمعيات ذات الطابع الاجتماعي.

ب- مصلحة التنظيم والشؤون العامة: يتولى رئيس المصلحة تحت سلطة الأمين العام والمسيرين تنشيط الهياكل الموضوعة تحت سلطته.

ب.1 مكتب التنظيم: يقوم بالمهام التالية:

❖ الشرطة العامة (التصديق على الوثائق، حركة السيارات، بطاقة المقيم شهادة السكن،... وغيرها من الوثائق).

- متابعة ملفات إنشاء الاستغلال، المؤسسات المصنعة والنشاطات المنظمة.

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

- إعداد وتسليم الوثائق الخاصة بالنشاطات الفلاحية والحرفية.
- متابعة الشؤون القانونية والنزاعات البلدية.
- **ب.2 مكتب الحالة المدنية:** يقوم بالمهام التالية.
- إعداد وتسليم مختلف وثائق الحالة المدنية.
- تسجيل الملاحظات الهامشية. السهر على تنفيذ العمليات المرتبطة بالخدمة المدنية.
- **ب.3 مكتب الشؤون العامة:** وينقسم إلى فرعين هما :
 - * **فرع الشؤون الاجتماعية:** يقوم بالمهام التالية
 - متابعة القضايا المجاهدين-الشغل السكن.
 - الفئات المحرومة-المعاقين والمسنين).
 - السهر على ترقية النشاطات الثقافية والرياضية.
 - * **فرع الشؤون العامة:** يقوم بالمهام التالية:
- القيام بالأعمال المرتبطة بالانتخابات وكذا الإحصائيات السكان المنازل المقابر - المساجد... الخ).
- متابعة وتنشيط الوقاية وحفظ الصحة على مستوى تراب البلدية.
- مصلحة الشؤون الإدارية والمالية: يتولى رئيس المصلحة تحت سلطة الامين العام للمسيرين وتنشيط الهياكل الموضوعية تحت سلطته.
- **ب.4 مكتب تسيير الموظفين:** يقوم بالمهام التالية:
 - تسيير الحياة المهنية للموظفين.
 - تنظيم وحفظ الملفات الفردية للموظفين:
 - عمليات الإحصاء ومتابعة حركة الموظفين.

ت . مكتب الميزانية والعمليات المالية: هذا المكتب تستند له العمليات المالية والذي يتشكل من مختلف الفروع داخل المكتب نفسه ودوره تنفيذي أكثر مما هو رقابي بل إشرافه على ما جاء في عدة بنود ومواد الميزانية من مختلف أقسام الميزانية من تجهيز وتسيير:

ت.1 **التجهيز:** وهو كل ما يتعلق بالصرف على حساب مختلف المشاريع والمواد وكل حسب خصوصية الأشياء التي تصرف وليس على حساب أي ثوابت في الميزانية.

ت.2 **التسيير:** ففي هذا الجانب نستطيع التركيز على جانب الأجور ومن بين المهام التي تنجز في هذا المكتب عي التالي:

- إعداد الميزانية ومتابعة إيرادات ونفقات البلدية والملحقات التابعة لها.
- التأشير المالية لسند الطلب والتأكد من القروض المالية.
- تحرير الحوالات المالية للعمال.
- مسك التسجيلات والملحقات الخاصة بتنفيذ الميزانية.
- المتابعة المالية لمختلف البرامج.

ث . مكتب الصفقات وممتلكات البلدية: مهام رئيس المكتب محددة بالمادة 123 من المرسوم 26/91 المؤرخ في 02-02-1991 ويضم هذا المكتب فرعين هما:

ث.1 **فرع الصفقات:** يقوم بالمهام التالية:

- إعداد ومتابعة الصفقات.
- تحضير المزايدات الخاصة بالصفقات.

ث.2 **فرع ممتلكات البلدية:** يقوم بالمهام التالية:

- جرد كل ممتلكات البلدية.
- الإحصاء السنوي للممتلكات المنقولة والثابتة.

ج . **مصلحة العمليات التقنية:** يتولى رئيس المصلحة تحت سلطة الامين العام والمسيرين تنشيط الهياكل الموضوعة تحت سلطته.

ج. 1 مكتب البناء والتعمير: يقوم بالمهام التالية:

- السهر على احترام قواعد التهيئة والتعمير على مستوى تراب البلدية.
- إعداد وتسليم الوثائق الخاصة بالبناء والتعمير (رخصة البناء - رخصة التجزئة - رخصة الهدم - رخصة بتصليح وانجاز شبكات المياه وغيرها و...الخ).
- المتابعة التقنية للمشاريع.

ج. 2 مكتب الاستغلال المباشر: يقوم بالمهام التالية:

- كل الأعمال المتعلقة بإنشاء وكالات الأشغال العمومية.
- متابعة وضعية الأعمال والوسائل الموضوعة تحت تصرف العمال.
- ضمان تطبيق النصوص التنظيمية الخاصة بالوكالات.

ح . مكتب الحظيرة والصيانة: يقوم بالمهام التالية.

ح. 1 فرع الصيانة العامة:

- تنشيط ومتابعة فرق الصيانة المختلفة.
- مسك السجلات التي تحدد فيها الأعمال التي تقوم بها كل فرقة يوميا وكذا تسجيل الأعمال التي قامت بها.

ح. 2 فرع تسيير المخازن: يقوم بالمهام التالية:

- مسك بطاقةية المخزون..
- مراقبة دخول وخروج المواد وتقديمها.
- مسك بطاقةية العتاد. - برمجة بطاقةية العتاد.
- برمجة العتاد لمختلف المهام.

المطلب الثاني: الخدمات الإلكترونية في بلدية حمام الضلعة

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية و الشفافية، قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بتجسيد عدة إنجازات هامة في

مجال عصرنة المرفق العام، تهدف في مجملها إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية عالية، و من بين أهم هذه الإنجازات لسنة 2014 رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية و ربط كل البلديات و ملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية و الدوائر القنصلية به و هذا طبقا للقانون الجديد للحالة المدنية رقم 08-14 مؤرخ في 13 شوال عام 1435هـ الموافق لـ: 9 أوت 2014 يعدل و يتم الامر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389هـ الموافق لـ 19 فبراير 1970،. و لقد مكن هذا الإنجاز من تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل إلى البلدية الأصلية خاصة بعد التحويل الجذري للمصالح البيومترية لاستخراج جواز السفر البيومتري و بطاقة التعريف الوطنية البيومترية من الدوائر إلى المقاطعات و البلديات، كما تم تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من تقديم طلب الحصول على الوثائق الإدارية عبر الانترنت و الحصول عليها من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجلين.

أهم الإجراءات التي اتخذتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية في مجال تحسين الخدمة العمومية المقدمة والتكفل بأنشطاتهم:

1. عصرنة الوثائق و الأرشفة

2. رقمنة سجل الحالة المدنية

وتعتبر هذه العملية آلية من آليات تطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، حيث انطلقت العملية التجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الواد بالجزائر العاصمة قبل تعميمها تدريجيا على كافة التراب الوطني، كما أن الدولة وضعت الخطوة للعصرنة عن طريق افتتاح أول بلدية الكترونية بالجزائر، بالمقر الفرعي بحي 500 سكن بباتنة وتعد أول بلدية مرتكزة أساسا على التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال ستسمح بسحب الوثائق الإدارية خلال ثوان فقط وذلك عن طريق استخدام الشباك الالكتروني، كما يمكن القول أن

هذه الآلية جاءت نظرا لعدم استطاعة المصلحة من تلبية طلبات المواطن المتزايدة على شهادة الميلاد 12 بالطرق التقليدية القديمة باستعمال السجلات وهذا ما أدى بالضرورة إلى تنصيب أجهزة الإعلام الآلي على مستوى شبابيك الحالة المدنية بعد الإنهاء من عملية النسخ الضوئي لعقود سجلات الحالة المدنية، كما أكد فروم(*) الإذاعة على أهمية رقمه الإدارة من أجل تحسين الخدمة العمومية، أما في ما يخص الأخطاء الناجمة عن رقمه سجل الحالة المدنية فلقط أوضح الأمين العام المكلف بالشؤون القانونية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية أن الإدارة ستتكفل بتصحيح الأخطاء الواردة في وثائق الحالة المدنية من خلال التنسيق مع المحكمة مباشرة وذلك ن أجل التخفيف على المواطن وهذا بالتأكد ما سهلته عملية رقمه سجل الحالة المدنية.¹ لهذا و قبل الشروع في رقمه سجل الحالة المدنية قامت المصالح المعنية بإحصاء سجلات الحالة المدنية حيث تبين انه هناك 210000 عدد سجلات الحالة المدنية في الجزائر تحتوى على 70 مليون عقد. كما تجدر الإشارة إلى إن المصالح المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية وضعت أجال محدد من أجل إنهاء هذه العملية والتي حددت بنهاية شهر مارس من 2013 وذلك حسب الجدولة المحددة لها.

ثانيا: السجل الرقمي الأوتوماتيكي للحالة المدنية:

في إطار تجسيد عمل وزارة الداخلية والجماعات المحلية المتعلق بعصرنة الإدارة ونظرا لما يعانیه المواطن من مشاكل وأعباء التنقل لمكان الميلاد لاستخراج وثائق الحالة المدنية التي تخصهم عن أساس السجلات فانه يتبين من الضروري إنشاء السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية.

وقد اعتمدت هذه العملية كأحد أهم الأولويات المعنية للعصرنة لأنها ترمي إلى تحقيق المهام التالية:

* فروم الإذاعة عبارة عن فوج عمل مكلف بإعادة التنظيم الإداري للإذاعة الجزائرية 15-09-1015

¹ الموقع الالكتروني للإذاعة الجزائرية: www.rzadioualgerie.dz/news/ar/article/201409

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

- 1- التحسين الأكيد لنوعية العلاقة بين الإدارة والمواطن عن طريق الإسراع في التكفل بطلباتهم
- 2- ضمان تقريب الإدارة من المواطن عن طريق فتح ملحقات إدارية جديدة للحالة المدنية وربطها بواسطة ألياف البصرية مع موقر البلديات
- 3- إنشاء قاعدة بيانات ومعطيات وطنية تتكون من مختلف أحداث الحالة المدنية المسجلة مع جميع البلديات وكل الأحداث الجديدة والتعديلات المحتملة التي تشكل السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية.
- 4- المعالجة النهائية للمشاكل التي يعيشها المواطن نتيجة إجبارهم على التنقل إلى مكان ميلادهم لاستخراج شهادات الميلاد التي تخصهم ما يترتب لهم عن ذلك من النتائج السلبية المالية والمادية.
ومنه يمكن القول ان:
-السجل الوطني الآلي للحالة المدنية يرتبط بالبلديات والملاحق الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية و الدوائر القنصلية ويحدث لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية.
-يتمركز السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بواسطة وسيلة رقمية كافة العقود الخاصة بالحالة المدنية (سجل عقود الميلاد، سجل عقود الزواج، سجل عقود الوفيات) بالإضافة إلى التعديلات والاعفالات والتسجيلات والتصحيحات التي يتم تدوينها.
-يربط هذا السجل بالمؤسسات العمومية الأخرى المعنية، لا سيما المصالح المركزية لوزارة العدل
كما حدد القانون 08-14 المعدل والمتمم للأمر 20-70 المتعلق بالحالة المدنية كيفية التطبيق وأهم العناصر المتعلقة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية.
-بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر الالكتروني البيومتري

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

إن إستراتيجية الإدارة الالكترونية بالجزائر عملت على ضمان تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وأن تكون متاحة للجميع، ومن هذا المنطلق عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة وثائق الهوية و السفر وذلك عن طريق الوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن والذي يركز على محورين أساسيين هما:¹

- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والالكترونية.

- إطلاق جوازات السفر الالكترونية و البيومترية.

وبناء على هذه الإستراتيجية قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإصدار المنشور رقم 1099 الصادر بتاريخ 24 مارس 2010 موضوعه شروط معالجة ملفات طلب الحصول على بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومريين الالكترونيين، ويهدف هذا المنشور إلى تحديد وتوضيح شروط وكيفيات تنفيذ الأحكام المتعلقة بدراسة ملفات الحصول على هذه الوثائق المؤمنة كما أوضح أن هذه الإجراءات تدخل حيز التنفيذ ابتداء من أول أبريل 2010 بالنسبة لطلب جواز السفر البيومري والالكتروني، وفي مرحلة لاحقة بالنسبة لبطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية. كما أن هذا المنشور قام بالتذكير بالآجال التي حددتها المنظمة العالمية للطيران المدني (OASI) بحيث أن هذه المنظمة تلزم جميع الدول بإصدار جوازات السفر الشخصية (لا يسجل الأبناء على جوازات سفر الأولياء) قابلة للقراءة بواسطة الآلة بعد 31 مارس 2010.²

- وفي إطار التكييف القانوني لسندات وثائق السفر مع التطورات الحاصلة في مجال إصدار جواز السفر البيومري فقد عملت الجزائر على إصدار قانون يتعلق بسندات وثائق السفر وهو قانون رقم 03-14 المؤرخ في 24 فيفري 2014 حيث ينص على:

¹ وسيلة واعر، مرجع سابق ذكره، ص 14.

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، منشور وزاري رقم 1099 الصادر بتاريخ 24 مارس 2010 المتعلق بشروط معالجة ملف طلب الحصول على بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومريين الالكترونيين، ص 2.

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

- 1- إن هذا القانون يهدف إلى تحديد شروط وكيفيات إعداد وتسليم سندات ووثائق السفر.
- 2- لا يجوز لأي مواطن أن يحوز على أكثر من سند أو وثيقة سفر من نفس النوع.
- 3- جواز السفر سند السفر فردي يمنح بدون شرط سن مواطن ما لم يكن محكوما عليه نهائيا في جناية ولم يرد اعتباره.
- 4- تحدد مدة صلاحية جواز السفر بـ10 سنوات و بـ 05 سنوات بالنسبة للقصر الذين يقل أعمارهم عن 19 سنة.
- 5- تسري مادة صلاحية جواز السفر من تاريخ إعداده ولا يمكن تمديدها.
- 6- يسلم جواز السفر إلى صاحبه من قبل السلطة المختصة التي أودع لديها ملف الطلب وذلك فور إعداده.
- 7- يمكن طلب تجديد جواز السفر في الحالات التالية:
 - أ- خلال الأشهر الستة السابقة لانقضاء مدة صلاحيته.
 - ب- في حالة التأكد من استحالة وضع التأشيرات جديدة على الأوراق المخصصة لهذا الغرض.
 - ت- عند التصريح بفقدان جواز السفر بحيث يجب تبليغ مباشرة عن ضياع أو الإتلاف أو سرقة لدى اقرب مصلحة للأمن عبر التراب الوطني، و لدى اقرب ممثلية دبلوماسية أو قنصلية جزائرية في الخارج حيث في هذه الحالة تبعث نسخة من هذا التصريح فورا من قبل الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المعنية إلى مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وذلك من أجل أن تقوم الإدارة التي أصدرته باتخاذ التدابير اللازمة لجعله غير صالح¹.
3. الإجراءات الإستعجالية المتعلقة بمتابعة تنفيذ برنامج عصرنه ووثائق الهوية والسفر:
 - 1- الحرص على التسليم الفوري لبطاقة التعريف الوطنية
 - 2- السهر على التعليمات الدائمة ليلا ونهارا لمحطات و إتصالها المستمر بالشبكة الوطنية.

- 3- تحميل بيانات الملفات الالكترونية لطالبي جوازات السفر البيومتري.
 - 4- السهر على تسليم جوازات السفر البيومتري في اجل لا يتعدى 24 ساعة ابتداء من تاريخ وصولها للدائرة مع استعمال كل وسائل الاتصال المتاحة من اجل دعوة أصحاب جوازات السفر لاستلامها.
 - 5- السهر على المعالجة الفورية والاستعجالية للطلبات التي كانت موضوع رفض مؤقت صادر عن مصالح الإدارة المركزية.
 - 6- تحضير المناسبة تحسبا للشروع في العملية الكبرى لتحويل جواز السفر العادي لجواز السفر البيومتري وفق الآجال المحددة.¹
 - 7- الرفع من قدرات موزعات تخزين البينات التي قاربت حد الإشباع.
 - 8- إطلاق موقع إلكتروني يسمح للمواطنين من متابعة مسار ملفاتهم .
- و كشف المدير العام المكلف بعصرنة الأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية انه سيتم إطلاق موقع إلكتروني يسمح للمواطنين بمتابعة مسار ملفاتهم الخاصة بطلب جواز السفر البيومتري، وجاء هذا القرار نتيجة انشغالات المواطنين حول التأخر السجل في تسليم جوازات السفر البيومترية بالرغم من أن مدة تسليم جواز السفر البيومتري تتم في ظرف 15 إلى 20 يوم، كما أشار إلى أنه سوف يتم تسوية هذا الوضع على مستوى الدائر و أضاف انه سيتم تصميم بين 22.000 إلى 25.000 جواز سفر بيومتري يوميا علما انه تم تسليم 4.500.000 جواز سفر بيومتري وبالتالي فإن التأخر في تسليم هذه الوثائق ناتج عن الفائض المسجل لطلبات الحصول على جوازات السفر على مستوى الدوائر خاصة في شهر نوفمبر ديسمبر.² لذا فان مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية تعمل على تطوير

¹ توصيات منبثقة عن الاجتماع المنعقد بتاريخ 28-10-2014 بقرار وزارة الداخلية والجماعات المحلية والمتعلق بمتابعة

تنفيذ برنامج عصرنة المرافق العمومية الإدارية التابعة للقطاع.

² جريدة الأحداث، يومية وطنية شاملة، الجزائر العدد 4609 الاثنين 30 مارس 2005، ص 2.

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

الأنظمة المعلوماتية لا سيما فيما يتعلق منها بتسريع وتيرة تسليم جواز السفر البيومتري، كما أكد على "ضرورة تحري الدقة" في إدخال البيانات الشخصية لطالبي هذه الوثيقة وذلك لتفادي الوقوع في الأخطاء، وفي هذا المجال فانه مدير المركز الوطني للمستندات والوثائق المؤمنة وأوضح أن المركز ينظم دورات تكوينية مستمرة لفائدة المهندسين التقنيين العاملين في مجال تابعة مراحل اصدار جواز السفر البيومتري¹.

تخفيف الإجراءات وتقليص الوثائق الإدارية:

كشفت وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن إجراءات جديدة تدخل في حيز التطبيق لسياسة الإدارة في خدمة المواطن حيث أعلن المدير العام للحريات العامة والشؤون القانونية بالوزارة انه سيتم خلال المدة القادمة إتخاذ جملة من الإجراءات الجديدة لتخفيف الحصول على مختلف الوثائق الإدارية حيث تمثل هذه الإجراءات في:

- إلغاء وثائق إدارية مطلوبة في ملف تسليم بطاقة الهوية الوطنية وجواز السفر.
- تبسيط الاستمارة التي يجب ملؤها للحصول على هاتين الوثيقتين.
- تخفيض الآجال فيما يخص الحصول على بطاقة تسجيل السيارة (البطاقة الرمادية) و رخصة السياقة.
- إلغاء شهادة الميلاد S12 من ملف البطاقة الوطنية واستخلافها بشهادة الميلاد العادية إلا أنها تبقى ضرورية بالنسبة لجواز السفر.
- كما أكد أنه تم تخفيف الوثائق المطلوبة في جواز السفر البيومتري من 12 وثيقة إلى النصف(6)
- تقليص عدد الوثائق للحالة المدنية من 28 إلى 14:

¹ - المدير العام المكلف بعصرنة الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية عبد الرزاق هني تصريحاته خلال افتتاح اليوم التكنولوجي لفائدة الإطارات الإدارية للدوائر.

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

نضمت الجزائر القائمة الجديدة للوثائق الإدارية التي تسلمها الحالة المدنية للبلديات والمصالح القنصلية التي صدرت بموجب رسوم تنفيذي صدر في الجريدة الرسمية رقم 11 الصادرة بتاريخ 17 فيفري 2014 حيث تصبح عدد الوثائق من 28 إلى 14، تتكون هذه القائمة من 12 وثيقة تستعمل في البلديات ومصالح القنصلية ووثيقتين أخريين مشتركتين بين المصالح وهي: الإشعار بالزواج والطلاق. الإشعار بالوفاة

تحدد الخصوصيات التقنية لهذه الوثائق بقرار من الوزير المكلف بالداخلية. إلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية:

صدر مرسوم تنفيذي رقم 14-363 المؤرخ في 15 ديسمبر 2014 المتعلق بإلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل من نسخة الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية، بحيث صدر هذا النص في إحكام الإجراءات التي يباشرها قطاع الداخلية والموجهة أساسا لتحسين الخدمة العمومية وتجنيب المواطن بيروقراطية الإدارة وذلك راجع إلى عدم كفاءة الأعوان حيث برروا سلوكياتهم غير المرحب بها من طرف المواطنين بالضغط الكبير المتواجد على هذه المصلحة، خاصة شباك التصديق الذي لا يخلو من الطوابير قصد التصديق على وثيقة واحدة

حسن الاستقبال والتكفل بانشغالات المواطن:

لقد دعمت مبادرة السلطات العمومية لتحسين الخدمات على مستوى الإدارة بلقاء جمع بين وزير الداخلية والجماعات المحلية والولاية والذي تم من خلاله الاتفاق على عدة مقترحات تصب في صالح المواطن حيث شدد على:

- 1- ضرورة الاستقبال الحسن للمواطن
- 2- التغيير في العلاقة بين السلطات المحلية والمواطن
- 3- تنظيم أوقات وأيام للاستقبال

مركزا بالنداء للوزارة للرد على انشغالات واستفسارات المواطن وتزويدهم بالمعلومات

لإنشاء مرصد للخدمة العمومية سنة 2014

كما قام الوزير المكلف بالخدمة العمومية على إنشاء مرصد للخدمة العمومية يضم ممثلي

المجتمع المدني وإطارات ذات كفاءة خبرة لتحسين الخدمة العمومية.

وكان الهدف الأساسي من وراء إنشاء هذا المرصد المقرر سنة 2014 هو تحسين

الخدمة العمومية الخاصة في المناطق المعزولة، بحيث انه من أجل نجاح هذا المشروع تم

إشراك ممثلين من المجتمع المدني وإطارات من مهامهم طرح مقترحات من شأنها تحسين

الخدمة العمومية للمواطن.

- إنشاء مكاتب على مستوى مصالح الاستقبال: هذه المكاتب تم وإنشاؤها على مستوى

مصالح الاستقبال لمتابعة ومعالجة الطعون وشكاوى المواطنين بحيث يوجد على مستوى

هذا المكتب عون مكلف باستقبال المواطنين والتكفل بانشغالاتهم، كما أنه يوجد على

مستوى هذا المكتب سجل يتم فيه تقديم مختلف الانشغالات والشكاوي من طرف

المواطنين.

إن إنشاء لجان الإصغاء والاستقبال لفائدة المواطنين هي عبارة عن تعليمة وزارية¹، تدخل

ضمن التطبيق الصارم للمنشور الوزاري الصادر يوم 14 نوفمبر 2012 من أجل تعزيز

العلاقة بين المواطن والإدارة، حيث طالبت وزارة الداخلية ولاة الجمهور بإصدار أوامر

صارمة لمدراء الهيئات العمومية قصد تشكيل لجان إصغاء لشكاوي وانشغالات المواطنين

دائمة ومؤطرة من طرف موظفين مؤهلين لهم كفاءة في الاتصال والإعلام، كما أنه خصص

يوم الاثنين من كل أسبوع لاستقبال المواطنين، مع أمر بإضافة يوم ثاني هو الأربعاء لتعزيز

أمر الإصغاء بالنسبة للإدارات التي تعرف اكتظاظا خاصة بالبلدية والولاية، كما أكد وزير

¹ التعليمة الوزارية رقم 2102/ 2012 المؤرخة في 14 نوفمبر 2012 المتضمنة ترقية العلاقة بين الإدارة والمواطن.

الداخلية على ضرورة تفادي برمجة اجتماعات أو مهام أو نشاطات أخرى في اليوم المخصص للاستقبال من أجل التفرغ لانشغالات المواطنين.

- تنظيم الدورات التكوينية:

ولعل أهم عملية قامت بها الجزائري في هذا المجال تمثلت في تكوين عدد من الإطارات السامية من سلك الجماعات المحلية بفرنسا وذلك بتاريخ 13 أكتوبر 2014 بحيث تعد هذه العملية الأولى من نوعها وذلك تجسيدا لتوجيهات رئيس الجمهورية القاضية بتفعيل دور الجماعات المحلية، كما ينتظر أن تتوسع عملية التكوين بالخارج لتشمل دفعات أخرى من الإطارات السامية وتشمل أيضا ولاية ورؤساء بلديات والمديرون المركزيون. ولعل الغاية الأولى من هذه الدورات التي بادرت فيها وزارة الداخلية والجماعات المحلية لفائدة الموظفين هي تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمواطنين والتمكن من الاستجابة لتطلعاتهم لشكل أفضل والتكيف مع التغيرات العميقة التي تشهدها الجزائر.

و بلدية حمام الضلعة بولاية المسيلة و على غرار بلديات الوطن من البلديات التي سعت وراء التغيير في مجال الإدارة وذلك من خلال استحداث المصلحة البيومترية و تتبع التنظيم العام رفقة الحالة المدنية، و في هذا الصدد عمدت إلى توفير مقر للمصلحة و تجهيزه بجميع الأجهزة اللازمة لذلك مع توفير الموارد البشرية التي ستشرف على العملية و إخضاعهم إلى تكوين على مستوى الدائرة و الولاية لتحقيق الأهداف المسطرة بعصرنة الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وكذا تقريب الإدارة من المواطن عن طريق تطوير الخدمات الإلكترونية، وكان ذلك جليا من خلال الدخول في تطبيق مشاريع إلكترونية تدريجيا، كجواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية البيومترين، والتي كان لها نصيب في الدخول للمشروع كإطلاقة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.¹

¹ مرسلة وزارة الداخلية لبلدية حمام الضلعة.

المطلب الثالث: مكاتب المصلحة الالكترونية و دور الموظفين المكلفين بالشباك الإلكتروني الفرع الأول: مكاتب المصلحة الالكترونية

المصلحة البيومترية فتحت أبوابها ابتداء من ديسمبر 2015، و تتكون من ثلاث مكاتب

تسهر على خدمة المواطن هي:

• مكتب جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية البيومترين

• مكتب ترقيم المركبات

• مكتب رخصة السياقة.

بعد استقبال المواطنين من طرف عون الاستقبال بالمصلحة البيومترية يقوم كل مكتب

بمهامه بحسب نوع الطلب الوارد من المواطن، حيث أن الوظائف تنحصر كآآتي:

أولاً- مكتب جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية البيومترين:

1. الإجراءات المتخذة من قبل البلدية

تم تحديد أربعة مكاتب و شباك كآآتي:

• شباك لاستقبال الملفات و القيام بعملية حجز المعلومات الأولية (Vérification)

• مكتب لعمليتي الحجز الثانية. (Saisie et Certification)

• مكتب خاص بعملية أخذ البيانات البيومترية “ الصورة و البصمات، الامضاء ”

(Enrôlement)

• مكتب خاص بعملية التسليم (Délivrance) .

• مكتب خاص بالخادم (Serveur) .

• مكتب خاص بالمهندس (Transfert)

• تعيين مهندس في الإعلام الآلي، 02 تقنيين سامين في الإعلام الآلي و عون حجز

للإشراف على المصلحة.

كما تم إخضاع مستخدمي المصلحة إلى تكوين على مستوى دائرة حمام الضلعة

1.1 الإجراءات المتبعة:

تبدأ عملية المعالجة بأخذ موعد خاص بكل مواطن باستعمال شبكة الانترنت موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية ليرسل طلب المواطن إلى محطة التدقيق، يتم من خلالها حجز المعلومات الخاصة بالمواطن كما يتم مسح الصورة و شهادة الميلاد الخاصة بمقدم الطلب، بعد هذه العملية يتم إرسال الملف بعد التثبيت إلى محطة التدوين التي من خلالها يتم إدخال المعلومات المتعلقة بالأب و الأم، تليها مرحلة المصادقة أين يتم التأكد من صحة المعلومات ثم إرسالها إلى محطة أخذ المعلومات البيومترية (البصمات- الصورة- الإمضاء) و في الأخير ترسل الملفات عن طريق موقع خاص بهذه العملية إلى مديرية السندات و الوثائق المؤمنة بالجزائر العاصمة.

بعد الانتهاء من عملية إصدار بطاقة التعريف الوطنية أو جواز السفر البيومتري على مستوى مديرية السندات و الوثائق المؤمنة ترسل إلى الولاية ثم إلى الدائرة بعدها إلى البلدية من أجل تسليمها إلى المواطن و ذلك بعد تسجيلها على مستوى الشبكة المحلية.

ثانيا: مكتب ترقيم المركبات

في إطار تحسين الخدمة العمومية و تقريب أكثر للإدارة من المواطن ، تم انطلاق عملية لا مركزية استخراج بطاقات تسجيل المركبات على مستوى البلديات في سنة 2015 و هذا تنفيذا لتعليمات السيد وزير الداخلية و الجماعات المحلية و المتضمن تحويل إصدار بطاقة ترقيم المركبات من الدوائر إلى البلديات، بلدية حمام الضلعة باشرت عملية استقبال ملفات ترقيم المركبات الواردة من داخل الولاية وكذلك خارج الولاية ابتداء من 07 ديسمبر 2015، وهذا بغية معالجتها واستصدار البطاقة الرمادية للمواطن، وكذلك استصدار بطاقة مراقبة للوافدين من خارج الولاية.

المكتب يقدم ايضا خدمات في ما يخص توجيه المواطنين و تسهيل استخراج الوثائق عن طريق الشباك الموحد للحالة المدنية (استمارة معلومات + بطاقة الاقامة)، اضافة الى تلقي الشكاوي و التصاريح الامنية و الاجابة عنها.

1. الإجراءات المتخذة من قبل البلدية:

سخرت بلدية حمام الضلعة كل الإمكانيات المادية و البشرية لانطلاق العملية، و ذلك بتوفير مكتب مهياً و مجهز بعتاد الإعلام الآلي، تم ربطه بالبطاقة الوطنية و البطاقة المحلية بالإضافة إلى تعيين موظفين مؤهلين أسندت لهم مهام هذا المكتب، كما تم تحديد شباك خاص بإيداع و مراقبة الملفات الخاصة بالبطاقات الرمادية.

ثالثا: مكتب رخصة السياقة:

في إطار مجهودات الدولة الرامية إلى عصنة الإدارة الجزائرية وتحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية تم تحويل عملية استخراج وثيقة رخصة السياقة من الدوائر إلى البلديات في سنة 2016، وفي السياق ذاته و استنادا لما جاء في توجيهات وزارة الداخلية و الجماعات المحلية باشرت بلدية حمام الضلعة عملية استقبال ملفات رخصة السياقة ابتداء من 08 أوت 2016، حيث تم توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية لمباشرة العملية بالبلدية، و ذلك بتحديد مكتب مجهز بوسائل الاعلام الآلي و ربطه بالشبكة الوطنية كما تم تحديد شباك خاص بإيداع الملفات الخاصة برخصة السياقة، أما بالنسبة للمستخدمين، فقد تم تسخير أعوان مؤهلين أسندت لهم مهام هذا المكتب و تم اخضاعهم إلى تكوين مكثف بولاية المسيلة دائرة حمام الضلعة للتحكم في تقنيات الإعلام الآلي الخاصة بإصدار رخصة السياقة.

المكتب يقدم خدمات في ما يخص التكفل باستخراج رخص السياقة سواء بالنسبة للرخص المتلفة و المنتهية الصلاحية أو بالنسبة للرخص الاختبارية للممتحنين الجدد، أما بالنسبة للرخص الواردة من خارج الولاية: يوفر المكتب وصل ايداع في انتظار وصول شهادة الكفاءة لاستخراج الرخص، كما يتلقى التصاريح و الشكاوي الأمنية و يجيب عنها اضافة إلى استقبال

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

المواطنين و تسهيل عملية استخراجهم للوثائق التالية: (شهادة الإقامة _ استمارة المعلومات الشخصية) و هذا عن طريق الشباك الموحد للحالة المدنية.

وحرصا منها على التوجه لانشاء بلدية إلكترونية و عصرية مزودة بأحدث التقنيات خدمة للمواطن، أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية في 01 أبريل 2022، رخصة السياقة البيومترية، كمرحلة أولى ببلديات العاصمة و مبدئيا بأربع بلديات نموذجية الجزائر العاصمة، بابا حسن، الدار البيضاء و بلدية القبة، وهي البلديات التي تم تزويدها بالشباك الإلكتروني منذ جانفي 2022، و يعتبر العمل برخصة السياقة الجديدة (بالتتقيط) التي تختلف كثيرا عن الرخصة الكلاسيكية إجراء جديدا يتم عبر مراحل عديدة و الهدف منه مراقبة مختلف المركبات، حيث يتم سحب النقاط إلكترونيا بعد إرسال المعلومات الشخصية لمرتكب المخالفة إلى قاعدة البيانات المركزية بوزارة الداخلية.

1. استخراج الوثائق البيومترية عن طريق خدمة الحقيبة البيومترية:

1.1 استخراج الوثائق البيومترية بالنسبة لشخص عاجز لا يستطيع التنقل للمصلحة البيومترية عن طريق خدمة الحقيبة البيومترية:

هناك فرقة متنقلة على مستوى الولاية Station Mobile تقوم بالتنقل الى منزل العاجز و أخذ معلوماته البيومترية ، و هذا بعدما يتم تقديم طلب من طرف العاجز للمصلحة البيومترية يطلب تنقل الفرقة إلى منزله، و يجب أن يكون هذا الطلب مرفوق بشهادة العجز، بعدها تقوم البلدية بمراسلة الولاية ليتم تحديد موعد مع المعني لأخذ بياناته و استخراج وثائقه البيومترية.

2.1 الشباك الإلكتروني للوثائق البيومترية:

تكلمة لمسار إجراءات العصرية الذي أصبح من السمات الحسنة لعمل مصالح وزارة الداخلية و ما أحدثته من انطباعات حسنة بفضل نجاعة طرق وأساليب التكفل بمصالحهم و إرساء قواعد عمل عصرية مدعومة بموارد بشرية مؤهلة، أحدثت وزارة الداخلية الشباك الإلكتروني الموحد

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

للوئاق البيومترية (جواز السفر - بطاقة التعريف الوطنية) و سيتم توسيعه بصفة تدريجية إلى وثائق أخرى ستقوم الوزارة بالإعلان عنها في حينها.

إن الشباك الإلكتروني للوئاق البيومترية هو حل إلكتروني يركز في عمله على مقاطعة ومقارنة قاعدة معطيات اللوئاق البيومترية المنجزة سلفا مع معطيات السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بصفة آلية، و بالتالي فإن هذه المقارنة ستسمح بالتأكد بصفة آنية من صحة المعلومات الخاصة بطلب الوثيقة "جواز السفر أو بطاقة التعريف الوطنية"، و في حالة وجود اختلاف في المعطيات أو خطأ ما فإن الحل يرفض آليا الطلب المقدم لاستخراج الوثيقة البيومترية.

وقد تمت تجربة استغلال هذا النمط الحديث في التسيير ميدانيا، فأثبت نجاعته على مستوى ثلاث بلديات بولاية الجزائر ابتداء من 2021/04/20، و قد تم تعميمه على مستوى جميع بلديات ولاية الجزائر كمرحلة أولى وسيعمم بصفة تدريجية على جميع بلديات الوطن.

إن الغرض من إجراء هذه التجارب على الاستغلال الميداني لهذا الحل في معالجة ملفات طلب اللوئاق البيومترية يمكن السلطات المركزية المختصة من تأطير مساره بالتوازي من الناحيتين التنظيمية و التقنية قصد ضمان بلوغ الغايات المرجوة منه بصفة آمنة و منتظمة، كما يمكن من وضع مؤشرات مرجعية للأخطاء المحتملة التي قد تحدث عند التطبيق وكيفية معالجتها و ستوجه بصفة مستمرة للممارسين الحلول التي قد تمكنهم من إصلاح الاختلالات أو النقائص المحتملة التي قد تواجههم خلال عملية التطبيق الميداني لهذا الحل الإلكتروني.

الأهداف المنتظرة:

سيتم بفضل هذا الانجاز تحقيق عدة أهداف، منها:

1. السرعة في دراسة و مراقبة البيانات و معالجة الملفات.
2. إعفاء المواطن من تقديم ملخص شهادة الميلاد 12 خ ضمن اللوئاق المكونة لملف طلب بطاقة التعريف الوطنية أو جواز السفر.

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

3. إعفاء المواطن من تقديم كل الوثائق الموجودة في قاعدة المعطيات ما لم يتم تغيير بياناتها.

4. إعفاء المواطن من الملء اليدوي لاستمارة طلب الوثائق البيومترية.

5. حذف عملية أخذ البيانات البيومترية للمرة الثانية من المواطنين الحائزين سلفا على وثائق بيومترية.

6. تقليص الأخطاء الناتجة عن الحجز لأن الحل يعتمد على الاطلاع المباشر على قواعد المعطيات المركزية.

7. اقتصاد الوقت الذي كان مخصصا في السابق لعمليات حجز البيانات.

دور طالب الوثيقة:

يجب على طالب الوثيقة البيومترية أن يقوم بما يلي:

1- تقديم الملف النظامي حسب نوع الوثيقة.

2- الحضور الشخصي لطالب الوثيقة أو الولي الشرعي إلزامي عند إيداع و استلام الوثيقة بالنسبة للبالغين سن 12 سنة فما فوق.

3- أما فيما يتعلق بالأطفال القصر، (أقل من 12 سنة) فحضورهم إجباري عند الإيداع فقط.

الفرع الثاني: دور الموظفين المكلفين بالشباك الالكترونية.

1. المهام تكون كالاتي:

1.1 يؤدي العون المكلف بالتدقيق المهام الآتية:

- التأكد من مكونات الملف الإداري لصاحب الطلب.
- التأكد من مطابقة صورة الهوية المقدمة للمعايير المعمول بها.
- تحديد نوع الوثيقة المطلوبة في نظام الشباك الالكتروني.

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

- البحث عن المعلومات الخاصة بالشخص في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، و ذلك بحجز البيانات الخاصة بالشخص، الرقم التعريف الوطني NIN أو رقم الوثيقة البيومترية.
 - التأكد من معلومات الشخص (بيانات الهوية و الصورة إن وجدت
 - حجز معلومات التجديد في حالة تجديد الوثيقة البيومترية.
 - حجز المعلومات الناقصة في حالة عدم وجودها، أو تغييرها في حالة حصول الشخص على وثيقة بيومترية أخرى من قبل.
 - التأكد من جميع البيانات قبل تسجيل الطلب.
 - التأكد من تناسب مبلغ القسيمة الجبائية مع نوع الطلب و نوع الوثيقة، و ذلك بمقارنته مع المبلغ المحسوب آليا في نظام الشباك الالكتروني.
 - تسجيل طلب الوثيقة البيومترية، الذي يرفق آليا برقم تسلسلي للملف.
 - طباعة استمارة الطلب و تقديمها للمعني بالأمر ليتأكد من المعلومات المسجلة.
 - التأكد من كتابة اسم و لقب المعني بالأمر و إمضائه على الاستمارة.
 - المسح الضوئي لصورة المعني بالأمر مع احترام المقاييس و الجودة المعمول بها.
 - تثبيت الطلب و تقديم وصل إيداع للمعني في حالة عدم أخذ البيانات البيومترية.
- إضافة إلى هذه المهام الأساسية، يمكن للعون أن يقوم بـ:
- تصحيح المعلومات قبل تثبيت الطلب.
 - إعادة مسح الصورة.

2.1 يؤدي العون المكلف بأخذ البيانات البيومترية المهام الآتية:

- 1- البحث عن الملف باستعمال الرقم التسلسلي للملف.
- 2- التأكد من المعلومات الشخصية من طرف صاحب الطلب و ذلك بعرضها على الشاشة، أو قراءتها له في حالة عدم تمكنه من القراءة.

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

- 3- المصادقة على الصورة الملتقطة بالماسح الضوئي من طرف عون التدقيق، و مقارنتها مع الشخص المتقدم لأخذ البيانات البيومترية.
- 4- التأكد من العلامات الخصوصية و حالة الأصابع.
- 5- إمكانية إرجاع الملف للتصحيح في حالة اكتشاف خطأ، أو للتدقيق في حالة كون الصورة الممسوحة غير مطابقة للمعايير المعمول بها.
- 6- أخذ البصمات مع الحرص على أن تكون ذات جودة جيدة (يمنع منعا باتا وضع أصابع العون على الماسح الضوئي للبصمات).
- 7- إزالة آثار البصمات من جهاز مسح البصمات بعد كل عملية التقاط.
- 8- التقاط الصورة و التي يجب أن تكون مطابقة للمعايير المعمول بها.
- 9- أخذ الإمضاء الرقمي لصاحب الطلب أو للولي الشرعي حسب الحالة.
- 10- بعد أخذ البيانات البيومترية، يتم أليا عملية تشفير المعلومات، ثم يقدم العون وصل إيداع الطلب للمعني.

حالات سحب الوثائق البيومترية من أصحابها:

- يتم سحب الوثائق البيومترية من أصحابها بصفة فورية في الحالات الآتية:
- 1- عند استلام الوثيقة الجديدة بعد انتهاء مدة صلاحية الوثيقة الأولى.
 - 2- عند تغيير الحالة المدنية للمعني بالأمر (تغيير اللقب، تغيير الاسم، التصحيحات المختلفة لبيانات الحالة المدنية)...)
 - 3- في حالة تغيير الملامح الظاهرة لصاحب الوثيقة التي تستدعي إعادة أخذ البيانات البيومترية.
 - 4- في حالة تجريده من الجنسية الجزائرية.

5- أما في حالة وفاة صاحب الوثيقة فيجب على ضابط الحالة المدنية الذي سجل الوفاة أن يطلب من المصرح تقديم الوثيقة البيومترية و يرسلها إلى الإدارة التي أصدرتها مع إعلام مديرية السندات و الوثائق المؤمنة بذلك.

الرقم التعريفي الوطني الوحيد:

لتفادي عمليات تزوير واستعمال هوية المواطنين خارج الأطر النظامية أحدثت وزارة الداخلية الرقم التعريفي الوطني الوحيد بموجب المرسوم التنفيذي رقم 10-210 المؤرخ في 16 سبتمبر 2010.

يتشكل هذا الرقم من ثمانية عشر 18 موقعا يوافق بيانات الحالة المدنية للأشخاص الطبيعيين ويمنح للمواطنين والأجانب المولودين في الجزائر والقاطنين بها بصفة منتظمة. و سيستعمل من طرف المؤسسات والإدارات والهيئات التي تبنت أرقاما تعريفية أخرى في إجراءاتها.

وبما أن هذا الرقم هو رقم تعريفي وطني ووحيد فانه سيتمكن الإدارات التي تستعمله من ضمان حماية كاملة لكل المعاملات والإجراءات التي يستعمل فيها هذا الرقم لأنه رقم وحيد يسلم لكل مواطن منذ الولادة إلى الوفاة ويستمر استغلاله كعنصر للمراقبة إلى ما بعد الوفاة ويسجل في الوثائق الرسمية والتنقل والسفر لتسهيل عملية استغلاله.

المبحث الثاني: تحليل الاستبيان الخاص بموظفي البلدية والمواطنين.

المطلب الأول: تحليل الاستبيان الأول الخاص بموظفي البلدية.

تلعب بطاقة التعريف البيومتري دورا هاما في القضاء على التزوير وانتحال شخصية الآخر، فمن خلال دراستنا الميدانية لبلدية حمام الضلعة، استعنا بالاستبيان كطريقة وأداة بحث وتحليل، تضمنت الاستبيان مجموعة من الأسئلة لمعرفة آراء ووجهات نظر المبحوثين حول مسائل معينة محل الدراسة.

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

تهتم عينة الاستبيان الأول بمعرفة آراء موظفين بلدية حمام الضلعة المكلفين بإعداد البطاقات التعريف البيومترية"، فهي بذلك عينة مننقاة، وتتكون عينة الاستبيان الثاني من المواطنين اللذين سبق لهم طلب الحصول على بطاقة الهوية البيومترية، وهي الأخرى تعد عينة مننقاة.

يتمثل مجتمع الدراسة الموظفين في مصلحة البيومتري والمتمثل عددهم 10 موظفين مخصصين لإعداد البطاقة البيومترية و من بينهم موظفين من مصالح أخرى يستعان بهم،. تم توزيع مجموعة من الأسئلة المفتوحة على العينة "مواطنين وموظفين" تتمثل فيما يلي:
جدول رقم (1.2) حسب الموظفين: يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بعدد الموظفين في مصلحة البيومتري.

هل تعتبر عدد الموظفين في مصلحة البيومتري كاف لأداء كالمهام؟		
النسبة المئوية %	العدد	الخيارات
100 %	10	نعم
0 %	0	لا
100 %	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

بعد دراسة النتائج المتحصل عليها من فئة الموظفين، نستنتج أن مئة بالمئة من الموظفين كانت إجاباتهم بالنفي، إذ أن عدد الموظفين المخصصين في مصلحة البيومتري غير كاف لإتمام المهام في الوقت اللازم، ما دفعهم بالاستعانة بموظفين من مصالح أخرى، كمصلحة الحالة المدنية.

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

الجدول رقم (2.2): يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق ببرامج التدريب في مجال الإدارة الالكترونية.

هل تحصل جميع من مصلحة البيومتری على برنامج تكويني؟		
النسبة المئوية %	العدد	الاقتراحات
30 %	3	نعم
70 %	7	لا
100 %	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

من خلال النتائج المتحصل عليها من طرف الموظفين، نلاحظ تباينا كبيرا بين المبحوثين في الدورات التدريبية التي توفرها البلدية في مجال الإدارة الالكترونية، حيث أجاب 30% من المبحوثين بأنهم تلقوا دورة تدريبية دون غيرهم من العمال، وهذا ما أفادنا به المهندس التقني خلال المقابلة التي أجريت معه¹ في البلدية قد أجريت دورة تدريبية واحدة في الدائرة لمدة ستة أشهر، في حين أجاب 70% من المبحوثين بأنهم لم يتلقوا دورات تدريبية لكون بعض الموظفين من مصالح أخرى مثل مصلحة الحالة المدنية، وذلك يعود إلى غياب الموظفين المكونين ونقص اليد العاملة.

¹ - مقابلة أجريت مع السيد رئيس المصلحة، في مقر بلدية حمام الضلعة بتاريخ: 15/04/2022 صباحا.

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

الجدول رقم (3.2): جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بالبطاقة الأسهل من الناحية العلمية والتقنية.

في نظرك من هي الأسهل في الناحية العلمية والتقنية ؟		
النسب المئوية %	العدد	الخيارات
50 %	5	البطاقة التقليدية
50 %	5	البطاقة البيومترية
100 %	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

كانت النتيجة متفرعة إلى قسمين، حيث نجد 50 بالمئة يفضلون البطاقة التقليدية فهي الأسهل من حيث الإعداد، لأن المواطن العادي تلقى صعوبات في طلب البطاقة البيومترية. بينما 50 % فضلوا البطاقة.

الجدول رقم (4.2): جدول يمثل إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق بمعايير بطاقة التعريف البيومترية.

هل المعايير المتخذة في اعداد البطاقة البيومترية توافق المعايير الدولية ؟		
النسبة المئوية (%)	العدد	الخيارات
80 %	8	نعم
20 %	2	لا
100 %	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

لم تطبق بطاقة التعريف البيومترية في الجزائر عليها جميع المعايير الدولية وذلك يكمن في وجود نقص في البطاقة، ف80% من الموظفين رأوا أن البطاقة ليست مماثلة للمعايير الدولية كالعنوان الشخصي، المهنة، الحالة العائلية، و20% يرونها مطابقة للمعايير الدولية.

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

الجدول رقم (5.2): جدول يمثل إجابات عينة الدراسة حول العوائق التي تواجه الموظفين أثناء إعداد بطاقة التعريف البيومترية.

ماهي العوائق التي تواجهكم أثناء إعداد البطاقة البيومترية ؟		
النسبة المئوية (%)	العدد	الخيارات
30 %	3	عدم وجود موظفين مختصين في هذا المجال
30 %	3	عدم القدرة على اقتناء الأجهزة والمعدات
40 %	4	غياب الدورات التكوينية
100 %	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

من خلال إجابات الموظفين أن من الرغم من الايجابيات التي تحملها الإدارة الالكترونية إلا أن هناك في بعض الأحيان عوائق تحول دون تقديم خدمات أفضل، خصوصا وأنها مبتكر جديد يمثل اجتياز المجتمع التقليدي إلى المجتمع الحديث، فمن خلال المعلومات الموضحة في الاستبيان نلاحظ أن 30% من الموظفين صرحوا أن أكبر مشكل يعيق الإدارة الالكترونية هو النقص في الأجهزة المتطورة. و30% يرون أن المشكل هو نقص الموظفين المتخصصين في مجال الإدارة الالكترونية، و40 % من الموظفين يرون أن عائق الأكبر هو غياب الدورات التكوينية بالبلدية و التي تساعد على تسهيل التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

الجدول رقم (6.2): جدول يمثل إجابات عينة الدراسة حول إن كان يتلقون شكاوي من المواطنين الذين يطلبون البطاقة.

هل تتلقون شكاوي من طرف طالبي البطاقة البيومترية؟		
النسبة المئوية (%)	العدد	الخيارات
90 %	9	نعم
10 %	1	لا
100 %	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

إن من بين أهم ما يعرقل العمل في الإدارة الالكترونية وعدم تقديم خدمة أفضل للمواطن هو الأخطاء التقنية، فمن خلال النتائج المحصل عليها في الاستبيان نلاحظ أن 90% من الموظفين يرى أن الشكاوي المقدمة تكون دائما في الأخطاء المطبعية التي يقع فيها الموظف خصوصا ما تعلق بالاسم واللقب. بينما يرى 10% من الموظفين - في تبريرهم أن هذه الأخطاء تكون في الأوراق المقدمة لهم من طرف المواطنين.

الجدول رقم (7.2): جدول يمثل إجابات عينة الدراسة حول بعض التطلعات والإجراءات التي يراها مناسبة لإصلاح المصلحة مستقبلا .

أذكر بعض التطلعات والإجراءات التي تراها مناسبة لإصلاح المصلحة مستقبلا؟		
50%	5	تكوين العمال
30%	3	توفير الأجهزة اللازمة
10%	1	توسيع المكاتب
10%	1	تخصيص مكتب للأرشيف
100 %	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

من خلال النتائج المتحصل من الاستبيان أن كل الموظفين 100 من مجتمع الدراسة يرون أن أهم الحلول التي يجب توفرها في مصلحة البيومترية هو تكوين الموظفين المختصين في مجال الإدارة الالكترونية يعتبر الحل الأمثل للحد من المشاكل وتوفير الأجهزة المتطورة، و توسيع مكاتب للعمل و تخصيص مكتب للأرشيف لسهولة العمل.

المطلب الثاني: تحليل الاستبيان الثاني الخاص بالمواطنين

بعد ملء الاستبيان من طرف عينة الدراسة والتي شملت 60 مواطنا، نشرع الآن في تحليل و تفسير النتائج.

■ تحليل البيانات الشخصية:

ويتضمن هذا المحور المعلومات الخاصة بأفراد العينة، والمتمثلة في نوع الجنس والسن والمستوى التعليمي والوظيفي، حيث أخذنا عينة من المواطنين تتمثل في 60 شخصا للإجابة عن أسئلة الاستبيان.

الجدول (8.2): جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب نوع الجنس .

النسبة المئوية(%)	العدد	الجنس
60 %	36	ذكر
40 %	24	أنثى
100 %	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

الجدول (9.2): جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية (%)	العدد	الفئات
33.33%	02	19 سنة
35%	21	من 20 إلى 25 سنة
16.67%	10	من 26 إلى 35 سنة
10%	6	من 35 إلى 46 سنة
5%	3	أكثر من 46 سنة
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول عينة المبحوثين أن النسبة الأكبر للطلابين للبطاقة البيومترية هي فئة 19 سنة بنسبة 33% و من 20 إلى 25 سنة في درجة ثانية. وذلك يرتبط أساسا بشروط توفرها ضمن ملف التلميذ مرشح البكالوريا فئة 19 سنة.

▪ المستوى الدراسي:

الجدول رقم (10.2): جدول يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية (%)	العدد	المستويات
3.33%	02	ابتدائي
15%	9	متوسطة أو تكوين مهني
38.33%	23	ثانوي
26.67%	16	جامعي
16.67%	10	دراسات ما بعد التدرج
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن النسبة الأكبر هي فئة طلاب الثانوية أين وصلت إلى نسبة 38.33 %، ولعل ذلك من متطلبات تكوين ملف اجتياز امتحان البكالوريا فبذلك هم مجبرون وليس مخيرون.

2- تحليل المحور الثاني من الاستبيان: نظرة المبحوث حول بطاقة التعريف البيومترية؟

الجدول رقم (11.2): جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق برأي المواطنين حول الوثيقة الأفضل التقليدية أم البيومترية.

هل تظنون أن تحويل الوثائق من شكلها القديم إلى وثائق بيومترية هو الحل الأمثل ؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية (%)
نعم	48	80%
لا	12	20%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان.

الجدول رقم (12.2): جدول يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة على السؤال المتعلق برأي المواطن حول شكل بطاقة التعريف البيومترية.

ما رأيك في شكل بطاقة التعريف البيومترية؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية (%)
عملي	30	50%
أسرع للتلف	30	50%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

من الملاحظ اختلاف الإجابات حيث نجد 50% يرون أن شكلها عملي لأن بطاقة التعريف التقليدية التي تكون سريع للتلف لأنها كبيرة الحجم و هي ورقية ما جعلها تتلف بسرعة لما

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

تطوى مثلاً، بينما النصف الآخر يرى العكس من ذلك كون البطاقة صغيرة الحجم فهي أسرع للضياع.

الجدول (13.2): جدول رقم يمثل توزيع إجابات عينة الدراسة حول السؤال المتعلق بان كانت هناك أخطاء في بطاقة التعريف البيومترية.

هل وجدتم أخطاء على مستوى الوثائق المستخرجة؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية(%)
نعم	50	83.33 %
لا	10	16.67 %
المجموع	60	100 %

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

نرى حسب النتائج أن 83.33 % لم يجدوا أخطاء في البطاقة البيومترية، ونجد 16.67 % من المبحوثين وجدوا أخطاء فيما يتعلق بالمعلومات الشخصية. (كالاسم، اللقب)

الجدول رقم (14.2): جدول يمثل إجابات عينة الدراسة على السؤال المتمثل في بماذا ساهمت الإدارة الالكترونية؟

هل تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرفق العام أدى إلى: (اقتراحات)		
الاقتراحات	العدد	النسبة المئوية(%)
تحسين مستوى الفعالية	42	70
سرعة الاستجابة إلى الطلبات	0	0
رفعت من مستوى الأداء	5	10
زادت من الأعباء	13	20
المجموع	60	100 %

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

أدخلت الإدارة الالكترونية عدة تحسينات في الخدمة العمومية فمن خلال الإجابات التي تلقيناها من المواطنين فان 70% منهم يرون أن الإدارة الالكترونية أدت إلى تحسين مستوى

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

الفعالية وأدت إلى تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، و10% رفعت مستوى الأداء، بينما نجد 20% من يرى أنها زادت من الأعباء.

الجدول (15.2): جدول يمثل إجابات عينة الدراسة حول الانتقال إلى الإدارة الالكترونية جاء نتيجة فشل الإدارة التقليدية

هل تعتقد أن المرور إلى الإدارة الالكترونية، كانت نتيجة فشل الإدارة التقليدية؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية (%)
نعم	24	40
لا	36	60
المجموع	60	100 %

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول نلاحظ أن 40% من يرون أن الإدارة الالكترونية جاءت لتحسين الإدارة التقليدية وعصرنتها لأنها نقصت عليهم الأعباء كالتنقل وريح الوقت، بينما لم ننتقل إجابات من عند 60% من المواطنين المبحوثين.

الجدول رقم (16.2): يمثل الجدول إجابات عينة المبحوثين حول السؤال: كيف يقيمون جودة الخدمة في مصلحة البيومتري في بلدية حمام الضلعة.

كيف تقيم جودة الخدمة في مصلحة البيومتري في بلدية حمام الضلعة؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية %
في تدهور	30	50 %
باقية على حالها	0	0 %
في تحسن	30	50 %
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

من خلال الجدول نلاحظ أن بلدية حمام الضلعة بالرغم من التحسينات التي نراها في الآونة الأخيرة إلا أن مازالت تعاني من البيروقراطية فنجد أن 50% من المواطنين يرون أن هناك تحسن في الخدمات المقدمة، و50% منهم يشعرون بتدني مستوى الموظفين في أداء مهامهم وكيفية تعاملهم مع المواطنين.

الجدول رقم (17.2): جدول يمثل إجابات عينة البحث حول الجوانب التي تراها ضرورية لتحسين باقة التعريف البيومترية.

ما هي الجوانب التي ترى ضرورة التركيز عليها أكثر؟		
النسبة المئوية (%)	العدد	الاقتراحات
01%	01	تخفيض الإجراءات الإدارية
99%	59	تجنب الأخطاء في الخدمة والتلف والضياع
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

من خلال النتائج المتحصل عليها في الاستبيان فإن 99% من المواطنين يرون ضرورة التركيز على تجنب الأخطاء في الخدمة المقدمة إليهم من طرف الموظفين، وتخفيض الإجراءات الإدارية 1% من المواطنين.

الجدول (18.2): جدول يمثل إجابات عينة الدراسة حول السؤال المتعلق حول مدى رضا المواطنين في الخدمات المقدمة في مصلحة البيومتری ببلدية حمام الضلعة.

مدى رضاك عن الخدمات البيومترية في بلدية حمام الضلعة؟		
النسبة المئوية %	العدد	الخيارات
51.67%	31	راض
36.67%	22	مستاء
11.67%	7	غير راض
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

من الملاحظ أن غالبية المبحوثين غير راضين على الخدمات المقدمة لهم في البلدية ومستاءين من ذلك، فمازالت البلدية تعاني من البيروقراطية.

الجدول رقم (19.2): جدول يمثل نسبة إجابات عينة الدراسة حول دفع ثمن بطاقة التعريف البيومترية.

ما رأيك في اقتراح اليد أحمد أويحيا، حول دفع ثمن بطاقة التعريف البيومترية؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية (%)
لا نقبل	60	100 %
نقبل	0	0 %
المجموع	60	100 %

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

حسب الإجابات نلاحظ أن 100% منهم معارضين لاقتراح السيد أحمد أويحيا، فحسب رأيهم يرون أن المواطن البسيط لا تسمح له استخراج هذه الوثائق بسبب غلاءها، فسيستغني عندها لا محالة، ولقد تم طمأنة المواطنين من طرف رئيس الجمهورية بمجانبة البطاقة البيومترية.

الجدول رقم (20.2): جدول يمثل نسبة إجابات عينة الدراسة المتعلقة الوقت المستغرق لكي بعثوا لك رسالة لاستلام البطاقة؟

كم من الوقت استغرقت الإدارة لتلقي رسالة لاستلام البطاقة؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية (%)
أسبوع	12	20 %
10 أيام	06	10 %
15 يوم	24	40 %
أكثر	18	30 %
المجموع	60	100 %

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أن بطاقة التعريف البيومترية تأخذ مدة متوسطة إلى طويلة ليتم استخراجها رغم تأكيد المسؤولين في النشرات الإخبارية وتصريحهم للصحافة أن مدة الاستلام ستكون قصيرة لاسيما بعد استخراجها من البلدية وليس الدائرة، فمن خلال إجابات المبحوثين يتبين أنه لا توجد هناك مدة قصيرة لاستخراجها، بينما أجاب 56% من المبحوثين على أن بطاقة التعريف البيومترية تأخذ مدة متوسطة تصل في معدلها إلى 20 يوما، في حين 44% من المبحوثين أجاب بأن بطاقة التعريف البيومتري تأخذ 15 يوما باستثناء التلاميذ الذين هم مقبلون على اجتياز شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط.

الجدول رقم (21.2): جدول يمثل نسبة إجابات عينة البحث على السؤال حول المشاكل التي تعترض طلبك لبطاقة التعريف البيومترية .

هل تعرضت لمشاكل أثناء طلبك لبطاقة التعريف البيومترية؟		
الخيارات	العدد	النسبة المئوية(%)
نعم	51	85%
لا	09	15%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

كثيرا ما يعاني المواطن من الخدمات المقدمة من طرف البلدية، فنجد 85% يرون أن المشكل الوحيد في البلدية هو الخدمة المقدمة من طرف موظفي المصلحة قيد الدراسة وطريقة التواصل مع المواطنين بطريقة متعالية وغير محترمة في بعض الأحيان، بينما نجد 15% من المبحوثين يرون أن ليس هناك مشاكل أثناء طلب البطاقة البيومترية.

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

الجدول رقم(22.2): جدول يمثل نسبة إجابات عينة البحث على السؤال حول تدرج العنوان الشخصي في بطاقة التعريف البيومترية.

هل تفضلا أن يدرج عنواذك الشخصي في البطاقة؟		
النسبة المئوية (%)	العدد	الخيارات
50%	30	نعم
50%	30	لا
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج الاستبيان

حسب النتائج المتحصل عليها فان 50% يرون ضرورة تدوين العنوان الشخصي في بطاقة التعريف الوطنية الالكترونية وذلك لتسهيل المهام في بعض العمليات، فمثلا أثناء سحب الأموال يجدون مشكلة عدم معرفة العنوان الشخصي مع أعباء في بعض الخدمات الأخرى، أما 50% فيفضلون عدم إدراجه.

و من خلال الإجابات نجد 50% لم يقترحوا أي إضافات في البطاقة، بينما نجد 12% منهم من يرون ضرورة زيادة بعض المعلومات في بطاقة التعريف البيومترية منها تدوين العنوان، المهنة والحالة الاجتماعية.

▪ الإحصاءات:

اعتمدنا على تحليل إحصاءات السنة 2022/2021 لبطاقة التعريف البيومترية في بلدية حمام الضلعة:

جدول رقم (23.2): لإحصائيات سنة 2021 حسب الأشهر

الأشهر	فيفري	مارس	أفريل	ماي	جوان	جويلية	أوت	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
البطاقة البيومترية	170	-	123	-	-	54	132	76	164	162	153
عدد الملفات المصادق عليها	222	-	472	-	-	751	309	201	365	252	388
عدد البطاقات المستقبلية	0	-	450	-	-	750	505	334	357	368	399
عدد البطاقات المستلمة	0	-	309	-	-	926	745	676	2358	3342	941

المصدر: حسب الإحصاءات المقدمة من مصلحة البيومترية في بلدية حمام الضلعة.

بعد الدراسات التي أجريت حول الإحصائيات لعام 2021 نلاحظ أن عدد البطاقات التي يتم إعدادها في تزايد مستمر على العموم من شهر إلى آخر، إذ يبين الجدول السابق ذلك حتى انه يتبين أن في الأسبوع الأول من شهر فيفري كانت قد سجلت نسبة معتبرة من البطاقات التي كانت موجهة لتلاميذ البكالوريا. ونلاحظ أن عدد الملفات المصادق عليها في 2021 ما يقارب 1034 ملفا، في حين أن عدد البطاقات المستقبلية يتمثل في 2960 بطاقة وعدد البطاقات المستلمة من طرف أصحابها تتمثل في 3163 بطاقة في حين أن 941 بطاقة لم يتم استلامها من أصحابها، وهو ما يشكل استياء الموظفين لان البطاقات غير المستلمة من طرف أصحابها ستأخذ مكانا في مكاتب مصلحة البيومترية التي تعاني من ضيقها الشديد لاسيما في البلدية قيد الدراسة.

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

جدول رقم (24.2): الإحصائيات لسنة 2021 إلى غاية شهر أوت.

الأشهر	جانفي	فيفري	مارس	افريل	ماي	جوان	جويلية	أوت
الملفات المصادق عليها	261	437	250	-	149	-	234	191
عدد البطاقات المستقبلية	408	339	663	-	470	-	568	262
عدد البطاقات المستلمة	457	360	474	-	576	-	418	378
عدد البطاقات الغير مسلّمة	892	871	1060	-	919	-	1146	1030

المصدر: حسب الإحصائيات المقدمة من مصلحة البيومتری في بلدية حمام الضلعة.

نلاحظ أن عدد البطاقات التي تم إعدادها مقارنة بالسنة 2021 في تزايد ملحوظ إذ كان عدد الملفات المصادق عليها في 2021 كان 1034 في حين أنه ارتفع عام 2021، لما بلغ 1522 ملفاً، أما في ما يخص عدد البطاقات المستقبلية فقد بلغ حالياً 2710 بطاقة؛ يتمثل عدد البطاقات المسلمة إلى أصحابها في عدد يقارب 2663 بطاقة، أما فيما يخص البطاقات التي لم يتسلمها أصحابها تعد 1030 بطاقة وفقاً لإحصاءات شهر أفريل 2022، وهو ما يمثل استياء لموظفي البلدية .

الفصل الثاني: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية

كما استاء بعض المواطنين من تصرف أعوان بلدياتهم عبر الوطن، بإتلاف بطاقتهم التقليدية عند إيداعها لطلب البطاقة الجديدة، وذلك في المزابل العمومية عوض إتلافها بطريقة أخرى مثل إحراقها، ووصفوا الفعل بغير الحضاري وغير اللائق وعدم احترام للمواطن.

خلاصة الفصل الثاني:

قامت الحكومة الجزائرية في السنوات الأخيرة باستثمار كبير في قطاع تقنية المعلومات والتكنولوجية، ذلك ما حتم على المؤسسات الحكومية إدخال شبكة أنظمة معلومات الكترونية. استهلت الفصل التطبيقي من الدراسة بإعطاء نظرة شاملة حول البلدية، من خلال إبراز الفرق الموجود بين البطاقة الكلاسيكية والبيومترية، والخدمات التي تقدمها للمواطن، من خلال استحداث المصلحة البيومترية، حيث وجدنا أن هذه الشبكة الالكترونية تعتمد على برامج عديدة؛ من جمع المعلومات إلى غاية تسليم بطاقة التعريف البيومترية.

عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة، من خلال تجسيد الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية في الجزائر و الذي يمثل تحدي حقيقي أمام الحكومات القائمة نجم عن تطبيقه ايجابيات وسلبيات، حيث يلزم التعامل معها بحذر، مع تفعيل الايجابيات وتفادي السلبيات ومعالجة أثارها.

ومن خلال الاستبيان نرى أن الجزائر سعت إلى توفير جميع الإمكانيات لأجل إنجاح تطبيق هذه التكنولوجيا، وفي مجال الإدارة من التقليدية إلى الالكترونية كان له الأثر الكبير في الإسراع بالتعامل مع نظام الوثائق الالكترونية ونجد منها بطاقة التعريف البيومترية، مما رجع بالفائدة على المواطن والحكومة على حد سواء من خلال عصنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في الإدارة وتسهيل متطلباته و إرساء الشفافية في العمل.

الأخاتمة

خاتمة:

أن الإدارة الالكترونية تعتبر مرحلة حاسمة في التحول الى الخدمات الالكترونية، والانتقال من الاتصال المباشر بالمواطنين مع المرافق العامة الى الاتصال الافتراضي عبر الشبكة الالكترونية، وانطلاقا من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال كحلول لمشاكل الإدارة التقليدية وكأسلوب جديد ومعاصر لتقديم الخدمات للمواطن بهدف رفع كفاءة الأداء وخفض الاجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنين وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة بسيطة للاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات.

مما جعل من الضرورة على كل الحكومات الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الالكترونية والانطلاق مما تتيحه تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كاداة لترقية أنشطة ومهام المرافق العامة، وتساهم بصورة واضحة في تجسيد اصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين، وترفع من مستوى رقابة الفرد على كل ما تؤديه المرافق العامة من خدمات، بما يتيح درجة عالية من الجودة على وظائفها والتي في مقدمتها تقديم الخدمات العمومية، ونرى ان بعد تحول الجزائر التدريجي في مجال الإدارة الالكترونية من التقليدية الى الإدارة الالكترونية اجتازت مرحلة للحاق بموكب الدول المتطورة، وذلك بتطبيق الإدارة الالكترونية على أرض الواقع، وكمشروع الوثائق البيرومترية فقد نجح الى حد ما نظرا لتسريع وتيرة انجاز الوثائق سواء جواز السفر البيرومترية أو حتى بطاقة التعريف الوطنية البيرومترية، ما رجع بالفائدة على الحكومة وعلى المواطن على حد سواء من خلال عصنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وحتى تقريب المواطن من الإدارة عبر اصلاح المنظومة الإدارية بارساء مفهوم الشفافية والبعد عن البيروقراطية، وهذا لا ينفي وجود مجموعة من العوائق والنقائص التي يلزم تجاوزها خصوصا في الشق التقني لتوفير البنية الشاملة لتحقيق الإدارة الالكترونية.

أما فيما يتعلق بالنتائج المستخلصة من هذا البحث هي:

1- الاستنتاجات:

- ❖ تبرز النتائج التي توصلت إليها من خلال هذه المذكرة ما يلي:
- ❖ تسمح تكنولوجيا المعلومات بتوفير الوقت وسهولة الحصول على الخدمة.
- ❖ يساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في توفير الجهد والمال، وكذلك تقديم خدمات ذات جودة ودقة في انجازها من خلال تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في تحسين الخدمة العمومية.
- ❖ تطبيق الإدارة الالكترونية يساهم على تطوير المرافق العامة من خلال سرعة وسهولة في تقديم الخدمات العامة.
- ❖ ضعف الوعي الثقافي في تكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي.
- ❖ تحقيق مبدأ شفافية التعاملات الداخلية.
- ❖ توفير الاحتياجات المعلوماتية من قبل الإدارات.

2- المقترحات:

- ❖ تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات في ميدان المعالجة باستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية.
- ❖ ضرورة التكوين المتواصل لإطارات العاملين بالمرافق العمومية لمواكبة تكنولوجيا المعلومات.
- ❖ تعميق الوعي بمفهوم التكنولوجيا في الإدارة العمومية وأهميتها من خلال تنظيم أيام دراسية بالجامعات وندوات بالمراكز الثقافية لكل بلدية.
- ❖ تكثيف حملات التوعية بأهمية التكنولوجيا الحديثة، وما تقدمه من فوائد للأفراد والمؤسسات وإشراك المجتمع المدني و الخاص في هذا المجال.

❖ الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية عن طريق برامج التكوين المكثف والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية، لان مشروع الحكومة الالكترونية موجه له بالأساس، وأن نجاح المشروع مرتبط بوعيه وتفاعله معه.

❖ ينبغي الاهتمام باعداد دورات تدريبية للموارد البشرية في مجال الإدارة الالكترونية، وذلك تماشياً مع الاستخدامات التكنولوجية الحديثة.

❖ ضرورة تصميم رؤية استراتيجية في تطبيق الإدارة الالكترونية بالمرافق العامة، وتوفير البنية التحتية للاتصالات وتطويرها.

قائمة المصادر و المراجع

أ- الكتب

1. مزهر شعبان العاني ، شوقي ناجي جواد ، الادارة الالكترونية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ،
2. عادل حرحوش المغربي ، وآخرون ، الادارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية ، المنظمة العربية للتنمية الادارة ، مصر ، 2007
3. حسين محمد الحسن ، الادارة الالكترونية -المفاهيم ، الخصائص المتطلبات ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، الأردن .
4. سعد غالب يلسين ، الادارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، معهد الادارة العامة ، السعودية ، 2005
5. محمود عبد الفتاح رضوان ، الادارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية ، مصر : المجموعة العربية للتدريب والنشر ، 2013
6. موسى اللوزي، التنمية الإدارية، عمان، دار وائل للنشر، 2000.
7. خضر مصباح الطيطي، التجارة الالكترونية من منظور نقني وتجاري وإداري، المملكة الأردنية، دار حامد للنشر والتوزيع، 2008،
8. إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الالكترونية - مدخل إداري متكامل، مصر، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009.
9. نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية - الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، الأردن، دار المريخ للنشر، 2004
10. عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2006.
11. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة: الأصول العلمية والتوجهات المستقبلية، المنصورة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2006.

ب- المقالات

- 12- رفاع شريفة، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية " نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الحديثة، مجلة الباحث، العدد 06، 2008،.
- 13- جريدة الأحداث، يومية وطنية شاملة ، الجزائر العدد 4609 الاثنين 30 مارس 2005
- 14- عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة عينة من مصالح الاستعجالات بالقطاع العمومي الاستشفائي بولاية الجزائر)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، شعبة التسيير، تخصص محاسبة، جامعة بوقرة، بومرداس، 2016/2015
- 15- حمريط سهام، تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، تخصص قانون إداري، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016/2015،
- 16- ظريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، فرع الدولة والمؤسسات ما العمومية، جامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة"، 2008/2007،
- 17- عبان عبد القادر ، تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر ، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراة ، في علم الاجتماع ، تخصص ادارة وعمل ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2016 .
- 18- كلثم محمد الكبيسي ، متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر ، أعلنت هذه الدراسة لمتطلبات نيل درجة الماجستير في ادارة الأعمال ، الجامعة الافتراضية الدولية ، 2008 .
- 19- عشور عبد الكريم ، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2010 .
- 20- رفيق بن مرسلي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2011

ت- التقارير:ـ

21- توصيات منبثقة عن الاجتماع المنعقد بتاريخ 28-10-2014 بقرار وزارة الداخلية والجماعات المحلية والمتعلق بمتابعة تنفيذ برنامج عصرنه المرافق العمومية الإدارية التابعة للقطاع.

ث- القوانين و المناشير

22- تعليمة وزارية رقم 1435 مؤرخة في 13 فيفري 2014 ، المتعلق بالمشروع في بداية العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي

23- قانون رقم 08/14 المؤرخ في 09-08-2014 المعدل والمتمم للأمر رقم 20/70 المؤرخ في 14-02-1970 المتعلق بالحالة المدنية ، الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية، العدد 49، الصادر بتاريخ 20-08-2014

24- منشور وزاري رقم 1099 الصادر بتاريخ 24 مارس 2010 المتعلق بشروط معالجة ملف طلب الحصول على بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين الالكترونيين.

25- قانون رقم 03/14 المتعلق بسندات وثائق السفر الصادرة 24 فيفري 2014 ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 16 ، الصادرة بتاريخ 23 ماري 2014 .

26- مرسوم تنفيذي رقم 75/14 يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 11، الصادرة بتاريخ 26 فيفري 2014.

27- المرسوم الرئاسي رقم 363/14، يتعلق الأحكام التنظيمية، المتعلق بتصديق طبق الأصل للجمهورية الجزائرية، على نسخة الوثائق المسلمة من طرف الإدارة العمومية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 72 ، الصادر في 16 ديسمبر 2014.

28- قانون البلدية، 10/11

29- قانون الولاية 11/12

30- مرسوم رقم 88-131، المنظم لعلاقة الادارة بالمواطن

31- قانون رقم 08/14 المؤرخ في 09-08-2014 المعدل والمتمم للأمر رقم 20/70 المؤرخ في 14-02-1970 المتعلق بالحالة المدنية ، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 49، الصادر بتاريخ 20-08-2014

32- قانون رقم 03/14 المتعلق بسندات وثائق السفر الصادرة 24 فيفري 2014 ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 16 ، الصادرة بتاريخ 23 ماي 2014 .

33- مرسوم تنفيذي رقم 75/14 يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 11، الصادرة بتاريخ 26 فيفري 2014.

34- التعليمات الوزارية رقم 2102 / 2012 المؤرخة في 14 نوفمبر 2012 المتضمنة ترقية العلاقة بين الإدارة والمواطن.

ج- ملتقيات

35- محمد فتحي محمود، الحكومة الالكترونية الشروع المبكر ... ولا خيار، المؤتمر السنوي العام للإبداع والتجديد في الإدارة العربية، الإدارة العربية وتحديات أهداف التنمية للألفية، الدار البيضاء، 2006.

ح- المواقع الإلكترونية:

36- [www.rzadioualgerie .dz./news/ar/article/20140](http://www.rzadioualgerie.dz./news/ar/article/20140)

37- www.elmouwatin.dz/

الملاحق

استمارة استبيان

في إطار إعداد مذكرة الماستر علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تهدف إلى معالجة موضوع حول: تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الإلكترونية دراسة حالة المصلحة البيومتريية في بلدية حمام الضلعة. يكفي فقط التأشير بالعلامة (x) لكل إجابة في الخانة، والتي تعكس لنا رأيكم.

وفي الأخير نحيطكم علما بأن إجاباتكم لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي، فأملنا فيكم كبير بأن تكون إجاباتكم على الأسئلة صادقة وموضوعية

إستمارة إستبيان رقم: 01

1- هل تعتبر عدد الموظفين في مصلحة البيومتری كاف لأداء المهام ؟

لا

نعم

2- هل تحث جميع من في مصلحة البيومتری على برامج التكوين ؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم فكم كانت مدة التكوين ؟

.....

3- في نظرك من هي الأسهل من الناحية العلمية و التقنية ؟

البطاقة البيومترية

البطاقة التقليدية

4- هل المعايير المتخذة في إعداد البطاقة البيومترية توافق المعايير الدولية ؟

لا

نعم

5- ماهي العوائق التي تواجهكم أثناء اعداد البطاقة البيومترية ؟

.....

.....

6- هل تتلقون شكاوي من طرف طالبي البطاقة البيومترية ؟

لا

نعم

- إذا كانت الإجابة بنعم ماهو نوعها ؟

.....

7- اذكر بعض التطلعات والاجراءات التي تراها مناسبة لاصلاح المصلحة مستقبلا ؟

.....

.....

إستمارة إستبيان رقم: 02

المحور الاول : البيانات الشخصية

1- الجنس :

ذكر انثى

2- السن :

19 سنة من 20 الى 25
من 26 الى 35 من 35 الى 46 اكثر من 46

3- المستوى الدراسي :

ابتدائي متوسط او تكوين مهني
ثانوي جامعي دراسات مابعد التدرج

المحور الثاني : نظرة المبحوث حول بطاقة التعريف البيومترية

1- هل تظنون ان تحويل الوثائق من شكلها القديم الى وثائق بيومترية هو الحل الامثل :

نعم لا

2- مارأيك في شكل بطاقة التعريف البيومترية ؟

عملي اسرع للتلف

3- هل وجدتم أخطاء على مستوى الوثائق المستخرجة ؟

نعم لا

4- هل تطبيق الادارة الالكترونية في المرفق العام أدى إلى :

أ- تحسين مستوى الفعالية

ب- سرعة الاستجابة الى الطلبات

ج- رفعت من مستوى الاداء

د-زادت من الابعاء

8-هل تعتقد أن المرور إلى الإدارة الالكترونية كان نتيجة فشل الإدارة التقليدية ؟

نعم لا

ان كان لا فما هو تفسيركم ؟

9-كيف تقييم نوعية الخدمة في مصلحة البيومترية في بلدية حمام الضلعة ؟

في حالة سيئة باقية على حالها في تحسن مستمر

10- ماهي الجوانب التي ترى ضرورة التركيز عليها أكثر

أ- تخفيض الاجراءات الادارية

ت-تجنب الازخام في الخدمة والتلف والضياع

ث-تحسين التعامل مع المواطنين

11- عموما مامدى رضاك في الخدمات البيومترية في بلدية حمام الضلعة ؟

راض تماما راض مستاء غير راض

12- مارأيك في قرار الوزير الاول احمد اوبحيا حول دفع ثمن بطاقة التعريف البيومترية ؟

قابل معارض

13-هل تمكنت من استخراج البطاقة بسهولة وفي اقل وقت ؟

نعم لا تأخذ وقت

14-كم من الوقت استغرق لكي بعثو لك رسالة لاستلام البطاقة ؟

أسبوع 10أيام 15 يوم أكثر

15-هل تعرضت لمشاكل اثناء طلبك لبطاقة التعريف البيومترية ؟

نعم لا

.....اذا كانت نعم اذكر بعض منها.....

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion

Département: *Sciences de Gestion*

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: *علوم التسيير*

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي أسقله:

الطالب (ة) * : *هوالى نسور* المولود(ة) بتاريخ: *18 مارس 1977* بـ: *ص. الصلحة*

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أ.و.س.) رقم: *0859* الصادرة بتاريخ: *2015/04/01* عن: *دائرة ص. الصلحة*

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبية: *علوم التسيير* تخصص: *تسيير عمومي* خلال السنة الجامعية: *2022/2021*

والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان ** :

طيس الحزمة العمومية في ظل التوجه

حو الإدارة الإلكترونية

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: *06/07/2022*

التوقيع و البصمة

هوالى نسور

شاهد على التوقيع

السيد: *هوالى نسور*

حاضر الضلع في: *08 جوان 2022*

عن رئيس المجلس الشعبي البلدي

ويستويض منه

رئيس مصلحة التنظيم والشؤون العامة

د. هلال



*يحرر كل طالب (ة) تصريحاً فردياً في حالة إعداد المذكرة من طرف أكثر من طالب(ة) واحد .

**يبرج هذا التصريح ضمن ملاحق المذكرة

المخلص :

الهدف من هذه الدراسة هو تحسين الخدمة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الالكترونية بالجزائر ، وذلك من خلال تفعيل جهود إصلاح الإدارة العمومية، وتنظيم المهام ما بين الإدارة المركزية والإدارة المحلية، والعمل على تطبيق الإدارة الإلكترونية، الأمر الذي ينعكس إيجابا على علاقة الإدارة بالمواطن، ويؤدي إلى تحسين الخدمات التي تقدمها،

كما يساهم في تطوير طرق سير الإدارات المحلية باعتبارها العنصر الرئيسي المنظم لعلاقة الإدارة بالمواطن

الكلمات المفتاحية : الإدارة، المواطن، الإلكترونية، الخدمة العمومية، العصرية

. Abstract:

The aim of this study is to improve the public service in light of the trend towards electronic administration in Algeria, by activating public administration reform efforts, organizing tasks between the central administration and local administration, and working on the application of electronic administration, which is reflected positively on the relationship of administration with the citizen. It leads to the improvement of the services it provides, and also contributes to the development of the ways of running local administrations as the main element organizing the relationship of the administration with the citizen

Keywords: administration, citizen, electronic, public service, modernity